



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD**

**ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA**

**Estrés laboral y engagement en colaboradores de una entidad  
financiera de la ciudad de Arequipa, 2021**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**

Licenciada en Psicología

**AUTORA:**

Cuba Torres, Alejandra Danyka (ORCID:0000-0001-9902-2506)

**ASESOR:**

Mg. Mendoza Chávez, Guissela Vanessa (ORCID: 0000-0001-5883-9712)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Desarrollo Organizacional

LIMA-PERÚ

2021

## Dedicatoria

Quiero dedicar esta investigación a mis padres quienes son mi pilar fundamental y responsables de mi formación profesional, por su confianza, amor y apoyo incondicional.

A mis sobrinos quienes son mi mayor motivación e impulso para alcanzar mis metas.

## Agradecimiento

Agradezco a Dios por guiarme y darme la fuerza necesaria para culminar este proyecto.

A mis padres por su apoyo incondicional y por saber que están orgullosos de mí en cada paso que doy.

A la Universidad César Vallejo por la oportunidad de obtener el grado de licenciatura en esta su casa de estudios.

## Índice

	<b>Pág.</b>
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Resumen	vi
Abstract	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	14
3.1 Tipo y Diseño de investigación	14
3.2 Operacionalización de las variables	14
3.3 Población, muestra y muestreo	15
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	17
3.5 Procedimientos	21
3.6 Métodos de análisis de datos	21
3.7 Aspectos éticos	21
III. RESULTADOS	22
IV. DISCUSIÓN	34
V. CONCLUSIONES	37
VI. RECOMENDACIONES	38
REFERENCIAS	
ANEXOS	

## Índice de Tablas

Tabla 1 Pruebas de normalidad de Shapiro- Wilk para el engagement.....	22
Tabla 2 Pruebas de normalidad de Shapiro- Wilk para el estrés laboral .....	23
Tabla 3 Correlaciones entre engagement y estrés laboral .....	23
Tabla 4 Correlaciones entre el estrés laboral y las dimensiones del engagement	24
Tabla 5 Correlaciones entre el engagement y las dimensiones del estrés laboral	25
Tabla 6 Comparación entre el estrés según sexo .....	26
Tabla 7 Comparación entre el estrés según edad .....	27
Tabla 8 Comparación entre el engagement según sexo .....	29
Tabla 9 Comparación entre el engagement según edad .....	30
Tabla 10 Estrés laboral y sus dimensiones .....	32
Tabla 11 Engagement y sus dimensiones .....	33

## **Resumen**

En el presente estudio de investigación se buscó como objetivo general, determinar la relación entre estrés laboral y engagement en colaboradores de una entidad financiera de la ciudad de Arequipa, 2021. Con base a ello, se empleó una metodología básica, con nivel correlacional, fundado en un diseño no experimental y de corte transversal, aplicándose un cuestionario para cada variable de estudio, dirigido a 152 colaboradores de Caja Arequipa. Como resultados de ello, se obtuvo que, el nivel de estrés fue alto, el de engagement fue bajo, mientras que, en las relaciones se verificó que el engagement con el estrés se asociaron indirecta y significativamente en un 23.5%, manifestándose un nivel de significancia menor al 5%; asimismo, el estrés se correlacionó de forma indirecta y significativa con cada dimensión del engagement, mientras que esta última variable no se asoció significativamente con la tecnología y la influencia del líder. Como conclusiones, se evidenció que, al aumentarse el nivel de estrés, el engagement resultará ubicarse mayormente, en niveles bajos.

**Palabras claves.** Estrés, engagement, colaboradores.

## **Abstract**

The general objective of this research study was to determine the relationship between work stress and engagement in employees of a financial institution in the city of Arequipa, 2021. Based on this, a basic methodology was used, with a correlational level, founded in a non-experimental and cross-sectional design, a questionnaire was applied for each study variable, addressed to 152 Caja Arequipa collaborators. As a result of this, it was obtained that, the level of stress was high, that of engagement was low, while, in relationships, it was verified that the Engagement with stress was indirectly and significantly associated in 23.5%, showing a level of significance of less than 5%; Likewise, stress was indirectly and significantly correlated with each dimension of engagement, while this last variable was not significantly associated with technology and the influence of the leader. As conclusions, it was evidenced that, as the level of stress increases, engagement will turn out to be mostly at low levels.

**Keywords.** Stress, engagement, collaborators.

## **I. INTRODUCCIÓN**

A nivel general en el actual contexto de pandemia, los colaboradores están más comprometidos con la empresa, expresando niveles de engagement hacia la misma, sin embargo, debido a ello y a las decisiones de reducción de personal, el estrés también ha aumentado. Definiéndose al engagement como aquel que caracteriza a cada uno de los miembros del centro laboral, es decir que ellos se muestran más comprometidos en el ejercicio de sus funciones, con el autoempleo y expresión autónoma en su área, así como en su estado emocional (Sun, 2019), mientras que, el estrés es una respuesta adaptativa a una situación la cual es percibida como un desafío o una amenaza para el bienestar de una persona (Pandey, 2020).

La Sanofi Canada Healthcare Survey reporta que, en el año 2020, los jóvenes de 18 a 34 años (34%) tienen más probabilidades de reportar altos niveles de estrés que los de 55 años o más (22%), demostrándose que, en el 2020, los trabajadores más jóvenes pueden verse más afectados por el estrés en el lugar de trabajo que sus colegas mayores. Además, en un informe separado de Owl Labs, los hallazgos muestran que los trabajadores remotos no solo son más felices y presentan mayor engagement, sino que tienen un 13% más de probabilidades de permanecer en su trabajo actual durante los próximos cinco años que los demás que van a la oficina (Homewood, 2020).

En el sector bancario, se demuestra que más del 50% de los trabajadores son los que soportan niveles de estrés ocupacional de severos a peligrosos, lo que causa un impacto adverso en su vida profesional y personal, según un estudio realizado en Bangladesh, en donde se manifestó que, el 19% de los colaboradores sufren de un nivel peligroso de estrés, mientras que el 35% es severo, el 33% moderado y el 12% bastante bajo, mientras que solo el 1% por ciento está libre de estrés (Financial Express, 2019). Además, en la encuesta denominada Chartered Institute for Securities and Investment (CISI), se determinó que, el 46% de los colaboradores del sector financiero, se sienten en confianza para hablar con sus jefes acerca de su salud mental, incluyéndose el estrés, ansiedad o depresión; debiéndose esto a las largas horas de trabajo (Rankia, 2019).



En Latinoamérica, se ha encontrado problemas más preponderantes en el lugar de trabajo son el estrés, tal es el caso de Uruguay, el porcentaje es del 55.4% en los colaboradores, seguidamente de México y Costa Rica (Cumbre Iberoamericana de Comunicación Estratégica (CIBECOM), 2019). Por otro lado, en el aspecto del engagement, de acuerdo con la flexibilidad interpuesta por el covid-19 y el teletrabajo, 15% de los colaboradores están presenciando menos compromiso con su labor (Bishop, 2020).

En el análisis realizado por Mejia et al. (2019), a 2492 colaboradores de Latinoamérica, se encontró a Venezuela como el país con mayor nivel de estrés con un 63%, seguidamente a ello, se ubicó Ecuador con un 54% y luego Panamá con 49%, mientras que, Perú obtuvo un 29% y Colombia 26%, denotándose a las mujeres con mayor estrés que los hombres, con un 44.8% frente a un 37.6% respectivamente,

En Perú, desde el inicio de la cuarentena y el cambio de las labores, las principales causas que originan el estrés en un 39% la fuente de trabajo, el 27% al desempleo y el 18% por las responsabilidades asumidas (Lizama, 2021). Además, Pinedo (2021), refirió al engagement dentro del centro laboral, empleada en solo el 40% como una estrategia formal, puesto que el 60% de las empresas les hace falta presupuesto, tiempo para gestionar en 42% y compromiso con las iniciativas de la gerencia en un 39%.

Asimismo, se evidencia una problemática similar en la entidad financiera de la ciudad de Arequipa, de acuerdo a una entrevista previa y observación en la atención al cliente de los colaboradores, pues diferentes trabajadores del área de créditos y cobranzas presentan reducidos niveles de motivación, disminución de la eficiencia en el desarrollo de tareas, constante fatiga, mayores sentimientos de irritabilidad, e incremento de episodios de frustración ante las presiones laborales producto de la asignación de metas exigentes, lo cual, ha provocado menor involucramiento, entusiasmo, disfrute, concentración e identificación con el trabajo, reflejándose en escasa productividad en la realización de las labores y baja calidad de vida laboral que involucra el bienestar físico y psicológico del empleado. Además, no se cuenta de un sistema que evalúe los niveles de estrés laboral y engagement de cada

colaborador, asimismo, prescinde del desarrollo de estrategias que orienten a los empleados en el manejo y afrontamiento de situaciones complejas en la ejecución de su labor diaria, lo cual, incide en su nivel engagement de forma negativa y afecta su salud, además, impacta en el crecimiento competitivo de la organización.

En vista a lo señalado anteriormente, se realiza la pregunta: ¿Cuál es la relación entre estrés laboral y engagement en colaboradores de una entidad financiera de la ciudad de Arequipa, 2021?

De esta forma, el estudio desde el punto de vista teórico permitirá obtener mayor conocimiento sobre la relación entre las variables estrés laboral y engagement sirviendo de base para futuras investigaciones.

En cuanto al aspecto práctico, los resultados a obtenerse contribuirán al diseño e implementación de planes de intervención psicológica que motiven a los trabajadores a ejecutar sus labores para minimizar los niveles estrés, así como, afecciones a la salud física y psicológica.

En el nivel metodológico, se justifica porque se realizó la revisión de validez y confiabilidad de ambos instrumentos empleados en un grupo piloto de 50 sujetos que comparten las mismas características que la muestra final, con ello se garantizara que los resultados sean objetivos además estos instrumentos servirán para futuras investigaciones en contextos similares.

Por ese motivo, se establece el objetivo principal, determinar la relación entre estrés laboral y engagement en colaboradores de una entidad financiera de la ciudad de Arequipa, 2021. Donde los objetivos específicos son a) determinar la relación entre estrés laboral con las dimensiones de engagement expresados en vigor, dedicación y absorción, b) determinar la relación entre engagement con las dimensiones de estrés laboral expresados en clima organizacional, la estructura organizacional, el territorio organizacional, tecnología, la influencia del líder, la falta de cohesión y el respaldo de grupo, c) Comparar el estrés laboral según edad y sexo, d) comparar el

engagement según edad y sexo, e) describir el estrés laboral de manera general y por dimensiones, f) describir el engagement de manera general y por dimensiones.

Por esa razón, se desprende la siguiente hipótesis general que existe relación indirecta significativa entre estrés laboral y engagement en colaboradores de una entidad financiera de la ciudad de Arequipa – 2021. Mientras que las hipótesis específicas se enmarcan en las siguientes: a) la relación entre estrés laboral con las dimensiones de engagement es indirecta y significativa, b) la relación entre engagement con las dimensiones de estrés laboral es indirecta y significativa, c) existen diferencias significativas al comparar el estrés laboral según edad y sexo, d) existen diferencias significativas al comparar el engagement según edad y sexo.

## **II. MARCO TEÓRICO**

A nivel local, Sanchez y Padilla (2020) en su estudio expuso como objetivo determinar la relación entre el engagement y el estrés laboral de los colaboradores de una empresa privada de Trujillo. Para ello se partió de una metodología descriptiva con corte transversal dirigiéndose un cuestionario a 280 colaboradores, aplicándose la Escala de Apreciación del Estrés (EAE) escala de estrés socio laboral (S) y la Escala Utrecht de Engagement en el Trabajo (UWES). Obteniéndose como resultados que, la relación obtenida entre los constructos fue inversa y con significancia de 72.8%, manifestándose que, el vigor, dedicación y absorción se encuentran relacionados en un 74.1%, 73.8% y 69.6%, respectivamente. Lográndose concluir que, al aumentar engagement se va a disminuir los niveles de estrés establecidos.

Maura y Hermoza (2019), en su investigación expusieron como objetivo principal analizar la asociación del estrés con el desempeño laboral del representante financiero del Banco Internacional del Perú – Interbank sede región Arequipa. Por ello, se enmarcó en un diseño no experimental de enfoque cuantitativo de alcance correlacional que optó por emplear un test de medición de estrés y desenvolvimiento laboral aplicado a los diferentes representantes financieros del entidad bancaria en análisis, cuyos resultados indican que el 54% asevera su entusiasmo por laborar

sujetos a ciertas exigencias, desafíos y metas, el 57% señala que mantienen un actitud siempre activa durante la jornada de trabajo, el 51% de los participantes manifiesta la adopción de un comportamiento asertivo frente a los problemas acontecidos en la labor diaria, asimismo, conciben la objeción de los usuarios como una oportunidad de mejorar determinados procesos y procuran crear una comunicación proactiva con los clientes que efectúan reclamos, no obstante, reportan un nivel de estrés medio debido a las presiones ejercidas por las metas establecidas (50%), debilidad, sueño o cansancio (43%), fatiga emocional (32%) y concurrencia de dolores de cabeza (38%). En conclusión, el estrés incide en el desempeño laboral de forma negativa demostrado a través de coeficiente de rho de Spearman del 89% con probabilidad menor al 5%.

Quispe (2018) en su investigación estableció como objetivo principal determinar la relación entre el estrés laboral y el engagement de los colaboradores de una empresa de call center de Cercado de Lima, 2018, por ello, su metodología se enmarca en un diseño no experimental bajo un nivel correlacional de corte transversal que utilizó el Cuestionario de Estrés Laboral de la OIT – OMS y la Escala Utrecht de Engagement, ambos aplicados a una muestra constituida por 180 colaboradores del área de atención al cliente en servicio post pago, cuyos resultados indican que el nivel preponderante de engagement de los colaboradores corresponde al 42.8% representado por la categoría muy bajo, asimismo, se evidenció un nivel predominante de estrés laboral de 35.6% que concierne a una categoría normal del total de la muestra, además se constató la existencia de una asociación inversa significativa entre ambas variables ( $Rho = -0.361$ ,  $p < 5\%$ ). En conclusión, el estrés laboral se vincula con el engagement de forma negativa, repercutiendo en el desempeño y motivaciones de los colaboradores, calidad de vida laboral y crecimiento competitivo de la organización.

Delgado y Velásquez (2018), en su estudio orientaron su propósito en analizar la incidencia del engagement en la satisfacción de los colaboradores de una agencia bancaria del distrito de Cayma de la región Arequipa, por ende, su metodología se rigió por un diseño no experimental enmarcado al enfoque cuantitativo de corte transversal que aplicó el instrumento de UWES en la medición de engagement junto

al SPL en la medición de satisfacción laboral a una muestra conformada por 25 colaboradores, determinándose que el 84% de los colaboradores manifiestan sentirse plenamente satisfechos a medida que efectúa las labores encomendadas, asimismo, la mayoría de los encuestados señalan trabajar con entusiasmo, energía, concentración, disfrute e identificación. En conclusión, un mayor nivel de engagement en el trabajador conlleva a incrementar su satisfacción con las tareas asignadas, cultura y clima del centro laboral.

Asimismo, a nivel internacional, Manjunatha & Renukamurthy (2020), en su estudio buscaron examinar la causa del estrés entre los empleados de banca privada seleccionados. Se utilizó el método de muestreo estratificado para realizar la recolección de datos, eligiéndose a varios bancos privados. Se desarrolló un cuestionario con 12 ítems dicotómicos (Sí-1, NO-2) y se probó su confiabilidad y antes de la distribución del cuestionario. Se seleccionaron 253 encuestados de varios bancos privados en el distrito de Mysore, estado de Karnataka, India. El cuestionario incluye 11 informaciones demográficas y declaraciones a medir. Se llevó a cabo un análisis de chi-cuadrado para examinar la causa del estrés entre los empleados. Se descubrió que las designaciones tienen una influencia significativa en el empleado y Los otros factores de no tienen ninguna influencia significativa en el empleado. Por lo tanto, se llegó a la conclusión de que en la banca privada una variable demográfica como la designación genera estrés en todos los aspectos.

Zhan et al. (2020), en su estudio buscó evaluar la influencia de la satisfacción laboral, la resiliencia y el compromiso laboral en la intención de rotación de los médicos de la aldea, y exploró el papel mediador del compromiso y la resistencia en el trabajo entre la satisfacción laboral y la intención de rotación de los médicos de la aldea en China. Se realizó un estudio cuantitativo mediante un cuestionario autoadministrado a una muestra de 2693 de 1345 clínicas rurales en la provincia de Shandong, China, durante mayo y junio de 2019. Como resultados se obtuvo que, la satisfacción laboral tiene un efecto indirecto a través del engagement laboral ( $\beta = -0.04, p < 0.001$ ). Concluyéndose que, una mayor satisfacción laboral, engagement laboral y resiliencia contribuyen a reducir la intención de rotación.

Anuradha & Opatha (2020), en su investigación propuso investigar el compromiso de los empleados, sus dinámicas seleccionadas, como las prácticas laborales de alto rendimiento (HPWP), la religiosidad, el carácter personal, el liderazgo, el equilibrio entre la vida laboral y personal y los efectos mediadores del compromiso de los empleados en la relación entre la dinámica seleccionada y el trabajo del empleado. actuación. Se analizaron los datos recopilados de 272 ejecutivos y gerentes de las sociedades cotizadas de Sri Lanka, Como resultados se obtuvo que, las prácticas laborales de alto rendimiento, la religiosidad, el carácter personal, el liderazgo y el equilibrio entre la vida laboral y personal, están relacionados de manera significativa y positiva con el engagement de los empleados.

Muhammad & Kishwar (2019), en su estudio plantearon determinar el impacto del estrés laboral en la productividad de los empleados. El estudio buscaba averiguar cómo el estrés relacionado con el trabajo podría afectar la productividad del personal bancario de Faisalabad, Pakistán. Además, identificó ciertos factores que contribuyen al estrés laboral en la banca. Las poblaciones objetivo comprendían a todos los empleados de los cinco a seis bancos de la ciudad de Faisalabad (Bank AL Habib, Faysal limited bank, MCB, Meezan Bank, JS Bank, Bank Al-Falah). Se seleccionaron a 50 participantes para el estudio. El cuestionario fue el instrumento utilizado para obtener información de los encuestados. Para comprobar el impacto del estrés laboral, las variables relacionadas con el estrés son el impacto de la carga de trabajo, el impacto de la ambigüedad de roles, el impacto de la ambigüedad de roles. Los hallazgos de este estudio revelaron que existe una relación significativa entre el estrés laboral y la productividad de los empleados en el sector bancario.

El-Hady et al. (2019), en su investigación plantearon evaluar la prevalencia de estrés laboral ocupacional, conocer los factores de riesgo de estrés laboral ocupacional y recomendar intervenciones que podrían prevenir el estrés ocupacional de los empleados bancarios. Se realizó un estudio sobre 568 empleadores en la ciudad de El-Mansoura. Se implementó un estudio transversal utilizando un cuestionario estandarizado y un estudio intervencionista que incluyó la aplicación del programa de intervención en educación para la salud para el manejo del estrés. La evaluación se realizó seis meses después de la realización de la intervención para medir el

grado de éxito del programa. Resultados: del total de empleados (568); la mayoría del grupo de edad estaba entre los 25-45 años, lo que representa el 79,1%. Entre los participantes estudiados, el 50,2% de ellos trabajaba en bancos nacionales y el 49,8% trabajaba en bancos privados. El 22,4% eran gerentes, mientras que el 57% eran banqueros A y el 20,6 eran banqueros B. Aproximadamente el 22,8% de los empleados de los bancos nacionales mostraron un alto nivel de estrés, mientras que solo el 12% de los empleados de la banca privada mostraron un alto nivel de estrés. Este estudio mostró diferencia de significancia estadística entre empleados de banca nacional y privada en cuanto a la prevalencia de quejas de salud.

Arequipa (2018), en su estudio expuso como objetivo principal definir y analizar la relación del estrés laboral con la satisfacción de los empleados provenientes de la Fundación Polinal Ecuador, por ello, su metodología contempló un enfoque cuantitativo de alcance correlacional con diseño no experimental de corte transversal que utilizó el cuestionario correspondiente a OIT - OMS junto al S21/26, el cual, se aplicó a una muestra compuesta por colaboradores de diferentes áreas de la organización, manifestándose que el 21% y 42% de participantes registra niveles intermedios y bajos de estrés respectivamente, asimismo, el 63.2% asevera sentirse satisfechos con su ambiente de trabajo, supervisión, oportunidades y reconocimientos otorgados. En conclusión, un empleado con menores niveles de estrés demostraría mayor satisfacción con su actividad laboral que encaminaría a incrementar su desenvolvimiento y engagement con la entidad.

Además, Amin et al. (2018) en su estudio realizado para investigar los efectos del estrés laboral en el engagement de los empleados y el compromiso organizacional entre los rescatistas operativos del Servicio de Rescate de Emergencia Rescue 1122 distrito Peshawar. Se recopilaron datos de 100 rescatistas de emergencia operativos, incluidos los rescatistas de incendios y el técnico médico de emergencia BPS 11, rangos de edad de 26 a 35, la educación varía desde un diploma profesional hasta una maestría. Se utilizaron la Escala de estrés laboral subjetivo (URDU), la Escala de engagement laboral de Utrecht y las escalas Cuestionario de compromiso organizacional (URDU). Los resultados de este estudio informan que se encontró una correlación negativa entre el estrés laboral y el engagement de los empleados.

El estrés laboral y el engagement organizacional también se correlacionaron negativamente. Además, los rescatistas que tienen un nivel bajo de estrés laboral están más comprometidos, mientras que los rescatistas que tienen un alto nivel de estrés laboral están menos comprometidos con el servicio de rescate de emergencia.

Para iniciar con las teorías relacionadas al tema, es importante resaltar una teoría general que explique ambas variables; para ello se ha considerado al modelo desequilibrio esfuerzo-recompensa, el cual es ampliamente conocido en el campo de la psicología de la salud ocupacional. Tiene ventajas sobre muchos otros modelos de estrés laboral, como el modelo de control de la demanda laboral (JDC), ya que incorpora un componente de diferencia individual y reconoce la importancia de una gama más amplia de condiciones de empleo (como salario, oportunidades profesionales y seguridad laboral) para los empleados. Debido a una erosión general de la seguridad y el estatus en el trabajo y a las oportunidades mejoradas para la flexibilidad del horario y la autorregulación, también se ha argumentado que el modelo ERI (modelo desequilibrio esfuerzo-recompensa) es un modelo particularmente apropiado a través del cual investigar el estrés en los entornos organizacionales contemporáneos (Leineweber, Eib, Bernhard-Oettel, & Nyberg, 2020).

El modelo ERI ha tenido un éxito considerable en la predicción del estado de salud de los empleados. El potencial de conflicto entre los dominios del trabajo y del hogar ha aumentado entre los empleados en la mayoría de los sectores de la economía; también se ha destacado su impacto negativo en el bienestar de los empleados. La gestión del conflicto entre las demandas laborales y las responsabilidades familiares ha sido reconocida como un desafío crítico para los empleados y las organizaciones (Leineweber et al. 2020).

El modelo ERI predice además que el desequilibrio esfuerzo-recompensa en el trabajo será experimentado con mayor frecuencia por empleados que están excesivamente preocupados y demasiado comprometidos con su trabajo. El exceso de compromiso suele ser descrito como un total de las actitudes, además de las conductas como de las emociones, que se ven enfocadas como un esfuerzo que se



da de forma excesiva con la finalidad de llegar a ser aprobado y estimado. Según Siegrist, un empleado muy sobre-comprometido responderá con flexibilidad a situaciones de mayor esfuerzo y baja recompensa en el trabajo y, por lo tanto, será más propenso a sufrir tensiones que una persona en la misma situación menos comprometida (Leineweber et al. 2020).

El estrés es considerado una respuesta adaptativa a una situación la cual es percibida como un desafío o una amenaza para el bienestar de una persona. El estrés termina en una disminución del desempeño general de los empleados, alta tasa de error y mala calidad del trabajo, alta rotación de personal y ausentismo debido a problemas de salud como ansiedad, desequilibrio entre el trabajo y la vida, depresión y otros estilos de dolencias como dolor de cabeza frecuente; obesidad y paros cardíacos. El estrés laboral es la respuesta que presentan los individuos cuando evidencian demandas acompañadas con presiones que no coinciden con los conocimientos y talentos, los cuales desafían a la forma en la que las afrontan (Pandey, 2020).

Las fuentes de estrés se denominan factores estresantes. Los factores estresantes, según la mayoría de los estudios, incluyen variables como el entorno, el individuo y la organización. Los gerentes no pueden ignorar el estrés de sus empleados y está en el propio interés de la gerencia encontrar formas de reducirlo. Sin embargo, el estrés es subjetivo y las personas reaccionan de diferentes maneras (Ivancevich & Matteson, 1989).

Entre las dimensiones del estrés laboral, se denotan las establecidas por Ivancevich & Matteson (1989), las cuales son:

Clima organizacional, considerado como un ambiente que caracteriza un determinado esquema productivo, el cual condiciona la conducta de los colaboradores.

Estructura organizacional, denominado así al conjunto de la carga administrativa, con relación al control que desempeña el colaborador y la satisfacción que obtiene.

Territorio organizacional, se considera como el espacio personal del individuo o el centro de trabajo.

Tecnología, es considerado como un estresor acorde con la accesibilidad de los recursos que la empresa ofrece a sus colaboradores referente a las necesidades y requerimientos que se buscan.

Influencia del líder, considerado como el poder que posee el jefe sobre sus subordinados.

Falta de cohesión, considerado como la falta de integración en el grupo, es decir la falta de interacción social en un determinado equipo.

Respaldo de grupo, llegado a ser determinado como el apoyo que se basa en el cumplimiento de metas para beneficiarse en grupo.

En cuanto al engagement, se detalla la teoría de la autodeterminación SDT, la cual es el trasfondo para comprender la importancia de realizar nuevos enfoques. Esta teoría fue creada básicamente en 1980 por Deci y Ryan para estudiar los factores del engagement de los empleados. Desarrollaron esta teoría que se ha utilizado mucho en contextos académicos que también se asocian con el engagement de los empleados. La Teoría también se relaciona con las tendencias normales a actuar de manera dinámica. Tanto el comportamiento humano como el engagement de los empleados están directamente relacionados con esta teoría y fueron el núcleo del compromiso laboral. El grado de engagement ha surgido de la tendencia del personal a controlar las actitudes y deseos personales (Mkheimer & Mjlae, 2020).

También en esta teoría, tanto la desconexión como el engagement están asociados con el SDT <en las actitudes de los empleados que demuestran un factor principal y un factor de innovación para establecer un comportamiento profesional. El nivel de engagement de los empleados también influye en la productividad corporativa y la motivación de los empleados está vinculada a la satisfacción laboral. Cuando los empleados no están dispuestos y no quieren mostrar ideas creativas y actitudes leales, se desconectarán y proporcionarán resultados no deseados en el desempeño de la organización (Mkheimer & Mjlae, 2020).

Por otro lado, el engagement laboral se define como un estado mental que resulta ser positivo, optimista y vinculado con la labor que se describe por las dimensiones que lo componen (Gameiro et al., 2020). Además, se considera como aquel concepto

que caracteriza a cada uno de los miembros de la empresa llenándoles de compromiso para ejercer adecuadamente sus funciones laborales, el autoempleo y expresión autónoma en cuanto al ámbito físico, cognitivo y emocional de su vida laboral (Sun, 2019).

Asimismo, representa una especie de motivación positiva y motivada. Cuando los empleados están comprometidos, mostrarán la emoción proactiva y positiva y se lanzarán al trabajo (Yin & Montón, 2018). El engagement laboral se ha vuelto significativo para los profesionales e investigadores debido a su influencia significativa en los resultados organizacionales (Kim, 2017), que incluyen una mayor productividad y engagement individual, una disminución en los costos de contratación y retención; y estabilidad organizacional (Saks & Gruman, 2014). descubriéndose que los factores del lugar de trabajo, como las actividades de aprendizaje y un fuerte apoyo, predicen el engagement laboral en la educación profesional superior (Nagele, Neuenschwander & Rodcharoen, 2018).

Además, se ha encontrado que el engagement laboral es un predictor de la intención de rotación y un antecedente y el resultado de la satisfacción laboral (Yalabik, Rayton, & Rapti, 2017); por lo tanto, enfatizar la necesidad de apoyo del supervisor, políticas y procedimientos de la empresa justos y sólidos, y un trabajo que sea desafiante es importante

El engagement de los empleados sirve como un indicador de la capacidad de una empresa para hacer frente de manera eficaz a situaciones difíciles. El engagement se refiere a la construcción de una relación emocional entre un empleado y una organización, que se refleja en la identificación con los objetivos y valores de la organización en diferentes niveles (Baran & Sypniewska, 2020).

En base a esta definición, Rothbard en el año 2001, conceptualizó su propia definición de engagement laboral como una construcción bidimensional para incluir la atención en términos de tiempo dedicado a pensar en el rol de uno en el trabajo y la absorción en términos de la intensidad del enfoque de uno en un rol en el trabajo. Más tarde, Schaufeli en el año 2002 definieron de alguna manera el engagement

laboral como Rothbard como aquel estado que se caracteriza por ser positivo, que causa satisfacción y que se vincula con las labores que presentan como propiedades al vigor, dedicación como a la absorción (Damianus et al., 2020).

Según Salanova y Schaufeli (2004), se manifiesta que, las dimensiones del engagement, son las siguientes:

El vigor implica altos niveles referentes a la energía y resistencia mental, perseverancia ante las dificultades y ganas de invertir esfuerzo en el trabajo.

La dedicación se enfoca más bien, a estar muy involucrado en el trabajo y experimentar sentimientos de importancia, entusiasmo, orgullo, inspiración y desafío hacia el trabajo.

La absorción se caracteriza por estar totalmente concentrado y felizmente absorto en el trabajo y provoca la percepción de que el tiempo vuela cuando estás trabajando.

En la práctica, el engagement en el trabajo se ha convertido en un tema relevante para las organizaciones y su gestión debido a sus vínculos con el desempeño y otros indicadores positivos como el compromiso afectivo y el comportamiento de rol extra (Gameiro et al., 2020).

### **III. MÉTODOLOGÍA**

#### **3.1 Tipo y Diseño de investigación**

##### **Tipo de investigación**

Se enmarcó en un tipo de investigación básica que orienta su propósito en identificar, describir y examinar el fenómeno de interés, lo cual, propició desarrollar aportes al conocimiento y teorías existentes respecto a la relación entre estrés laboral y engagement (Cohen & Gómez, 2019).

Corresponde a un nivel correlacional por centrar su objetivo en determinar la relación de los constructos establecidos para los colaboradores de la Caja Arequipa, lo cual, implicó compilar un acervo de datos que permitan corroborar la hipótesis planteada por medio de la medición numérica de cada variable de estudio y la aplicación de una metodología estadística apropiada (López-Roldán & Fachelli, 2015).

##### **Diseño de investigación**

Asimismo, se rige por un diseño no experimental porque se efectuó un análisis en base a la realidad actual del fenómeno de interés, sin incorporar estímulos o tratamientos de forma deliberada que ocasionen cambios en el comportamiento de la variable dependiente (Andrade, Cabezas, & Torres, 2018). Además, contempla un alcance de corte transversal, pues se compiló una gama de datos en un periodo específico que propicie identificar los niveles de engagement y estrés en el personal de la Caja Arequipa.

#### **3.2 Operacionalización de las variables**

##### **Variable 1: Estrés laboral**

**Definición conceptual:** respuesta que presentan los individuos cuando evidencian demandas acompañados con presiones que no coinciden con los conocimientos y talentos, los cuales desafían a la forma en como las afrontan. (Pandey, 2020).

**Definición operacional:** se medirá con la Escala de estrés Laboral de la OIT-OMS que comprende 25 ítems agrupados en 7 dimensiones.

**Dimensiones:** establecen siete dimensiones: clima organizacional (1,10,11,20); estructura organizacional (2,12,16,24); territorio organizacional (3,15,22); tecnología (4,14,25); influencia del líder (5,6,13,17); falta de cohesión (7,9,18,21); respaldo de grupo (8,19,23).

**Escala de medición:** la escala es ordinal.

## **Variable 2: Engagement**

**Definición conceptual:** establecimiento de una relación emocional entre un empleado y una organización, manifestado a través de la identificación, involucramiento y entusiasmo con los objetivos y valores de la organización en diferentes niveles (Baran & Sypniewska, 2020).

**Definición operacional:** para la medición de engagement se utilizará la escala planteada por Salanova y Schaufeli (2004), la cual, se compone de 17 ítems distribuidos en 3 dimensiones.

**Dimensiones:** establecen tres dimensiones: Vigor (1,4,8,12,15,17), Dedicación (2,5,7,10,13) y Absorción (3,6,9,11,14,16).

**Escala de medición:** su nivel de medición es ordinal.

## **3.3 Población, muestra y muestreo**

### **Población**

Se constituyó por todos los colaboradores que desarrollan labores en las diferentes áreas de Caja Arequipa de la región de Arequipa, es decir, comprenderá 250 trabajadores de la entidad financiera.

## Muestra

Por tanto, el tamaño de la muestra se calculó por medio de una fórmula estadística asociada a poblaciones finitas, con la finalidad de obtener una muestra representativa en aras de concretar los objetivos de la investigación (Ñaupas, et al. 2013).

$$\frac{N * Z^2 * p * q}{(N - 1) * e^2 + Z^2 * p * q}$$
$$\frac{250 * 1.96^2 * 0.5 * 0.5}{249 * 0.05^2 + 1.96^2 * 0.5 * 0.5}$$
$$n = 152$$

Donde:

- N= Población
- n= muestra
- Z= Estadístico de confiabilidad del 95%
- p=q= probabilidad de éxito y fracaso de 50%
- e= margen de error del 5%

En ese sentido, la muestra se constituyó por 152 trabajadores de las diversas áreas de la Caja Arequipa ubicada en la ciudad de Arequipa.

## Muestreo

El muestreo aplicado concierne al no probabilístico que consiste en elegir la muestra de la forma que resulte apropiada para el estudio (Andrade et al., 2018). Cuyo tipo de muestreo fue por conveniencia.

## Criterios de inclusión

- Colaboradores de las áreas de la Caja Arequipa de ambos sexos.
- Colaboradores de las áreas de la Caja Arequipa como mínimo deben tener 2 años dos años de antigüedad.
- Colaboradores de las áreas de la Caja Arequipa con disposición a participar.

### **Criterios de exclusión**

- Colaboradores de las áreas de Caja Arequipa ubicada en otra ciudad del país.
- Colaboradores de las áreas de Caja Arequipa ubicada en la ciudad de Arequipa, que son practicantes con un mínimo de 3 meses de antigüedad.

### **3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

La técnica utilizada es la encuesta, considerada como una técnica, la cual será realizada con el fin de recolectar los datos de tipo cuantitativos, buscándose responder a los objetivos propuestos (Hernández & Mendoza, 2018).

### **INSTRUMENTOS**

#### **Ficha técnica 1**

Nombre	: Escala de estrés Laboral de la OIT-OMS
Autores	: Ivancevich & Matteson
Año	: 1989
Procedencia	: Validado y elaborado por la OIT-OMS
Administración	: Individual o grupal
Tiempo	: 15 min personal
Estructuración	: 7 dimensiones - 25 ítems
Aplicación	: Mayores de 18 años

#### **Reseña histórica**

En México, Medina, Preciado, y Pando ejecutaron la prueba de validez de la escala de Estrés Laboral de la OIT-OMS. Además de los autores Díaz y Fledman en Venezuela, en base a la teoría del Desbalance – Esfuerzo/Recompensa la cual fue tomada para la realización de la escala de Estrés Laboral que fue elaborada por Siegrist (1996).



### **Consigna de aplicación**

El estudio puede ser aplicado de forma individual o grupal, el mismo que puede ser realizado en aproximadamente 15 minutos, para la ejecución del instrumento en mención.

### **Calificación e interpretación**

Se consideraron calificaciones a través de la baremación efectuada, evidenciándose en niveles bajos con puntos de 26 hasta 101, mientras que los medianamente bajos se incluyeron desde 102 a 119 puntos, por otro lado, los puntajes con medias altas fueron establecidas desde 120 hasta 128 puntos, terminando con niveles altos que van desde los 129 hasta los 157 puntos.

### **Propiedades psicométricas originales del instrumento**

En la versión original, los baremos fueron de < 90,2; 90,3– 117,2; 117,3 – 153,2 y >153,3 con niveles Bajo Nivel de Estrés, Nivel Intermedio, Estrés, Alto Nivel de Estrés. La validez fue de 91.5% de KMO y confiabilidad por alfa de Cronbach de 0.92 realizada por Medina, Preciado, y Pando, en México en 2007.

### **Propiedades psicométricas peruanas**

En cuanto a la confiabilidad, la cual fue ejecutada a través del método de las dos mitades, se encontró un puntaje de 0.95 para un total de 13 ítems, para la segunda mitad establecida, se consideró un total de 0.94 de porcentaje para los 12 ítems. Manifestándose una correlación con nivel alto, siendo ello una confiabilidad de tal nivel. Demostrándose que, la validez de constructo a través de la prueba de KMO un valor de 0.953 para el instrumento empleado. Mientras que, en el estudio de Api (2019), demostró la validación de criterio por medio de juicio de 5 expertos.

### **Propiedades psicométricas de la prueba piloto**

Con relación a la confiabilidad de los datos, se aplicó el instrumento a 50 colaboradores, donde se verificó que, el cuestionario de estrés obtuvo un alfa de Cronbach de .802, en cuanto a dimensiones se encontró un alfa de Cronbach de .608, .606, .663, .593, .587, .585 y .61, para las dimensiones de clima organizacional, estructura organizacional; territorio organizacional; tecnología; influencia del líder;

falta de cohesión y respaldo de grupo, respectivamente. La validez fue encontrada por medio del análisis correlación ítem- test, donde los reactivos guardan una relación positiva con un puntaje total entre 0.252 y 0.672; siendo mayores a 0.20; por lo cual resulta ser significativa.

## **Ficha técnica 2**

Nombre	: Escala Utrecht de Engagement en el trabajo (UWES)
Autora	: Salanova y Schaufeli
Procedencia	: Holanda – 2004
Administración	: Individual o colectivo
Tiempo	: 5 a 10 min personal
Estructuración	: 3 dimensiones - 17 ítems
Aplicación	: Trabajadores

### **Reseña histórica:**

Anteriormente consideraban que el burnout y el engagement se podía medir con un mismo instrumento, siendo el engagement un estado positivo y el burnout es negativo. Por este motivo, Schaufeli y Bakker (2003) consideran que el empleado que cuente con niveles altos de Burnout, no necesariamente tendrá altos niveles de engagement, y lo tomaron como dos conceptos distintos y crearon el instrumento que únicamente mida el engagement, fue creado en Holanda, al principio contaba con 24 ítems, después de la aplicación del instrumento a diferentes muestras en colaboradores y estudiantes consideraron únicamente 17 ítems.

### **Consigna de aplicación:**

El instrumento puede ser aplicado de forma individual o grupal, tomándose aproximadamente 10 minutos para su realización, haciendo que los participantes llenen las preguntas con las alternativas respectivas.

## **Calificación e interpretación**

Se realiza la sumatoria de las respuestas para conseguir el puntaje directo, luego son pasados a percentiles, consiguiendo el nivel completo de engagement, como el de sus factores.

## **Propiedades psicométricas originales**

Los tres factores se encuentran muy relacionados entre sí, presentando intervalos entre .80 y .90. el instrumento cuenta con un nivel de fiabilidad de 0.93 de Alfa de Cronbach, puntaje por el cual, se considera al instrumento altamente confiable, de tal manera, las subescalas del instrumento como vigor alcanzó un alfa de 0.82, dedicación 0.89 y absorción 0.83. Sin embargo, la escala en versión breve alcanzó un Alfa de Cronbach de 0.90 siendo este un nivel muy alto de confiabilidad, en cuanto a sus dimensiones, vigor cuenta con un alfa de 0.77, dedicación 0.84 y vigor 0.72, presentando también niveles de confiabilidad adecuados.

## **Propiedades psicométricas peruanas**

De acuerdo con Mendizabal (2020), se evidenció resultados de confiabilidad a través de alfa de Cronbach aplicado para el vigor de 0.782, de dedicación de 0.739 y de absorción de 0.749. Mientras que el alfa del cuestionario general del engagement fue de 0.902. En el estudio de Acuña & More (2019), se obtuvo la validez por juicio de 10 expertos, quienes obtuvieron en la Prueba de Aiken valores mayores al 0.90.

## **Propiedades psicométricas de la prueba piloto**

Con relación a la confiabilidad de los datos, se aplicó el cuestionario a 50 colaboradores, en donde se verificó que, la confiabilidad de los datos fue de 0.745 obtenida a través del alfa de Cronbach, para el vigor de .754, para la dedicación de .694 y para la absorción de .586, presentándose niveles adecuados. La validez fue encontrada por medio del análisis correlación ítem- test, donde los reactivos guardan una relación positiva con un puntaje total entre 0.202 y 0.756; siendo mayores a 0.20; por lo cual resulta ser significativa.

### **3.5 Procedimientos**

Se realizó la investigación brindando la información con la autorización hacia la entidad financiera mediante un escrito formal de la universidad que respalda la realización de la investigación. El procedimiento se realizó a través de formularios virtuales a los colaboradores de dicha entidad, previamente realizando coordinaciones para las fechas de evaluación, sin interrumpir sus actividades diarias. En dicho formulario se explica brevemente la finalidad, la confidencialidad y anonimato de la investigación. Así mismo, se solicitó la autorización a los autores de los instrumentos de manera virtual mediante un correo electrónico.

### **3.6 Métodos de análisis de datos**

Para el tratamiento del procesamiento de la información, se procedió a analizarlos en un Excel y luego en SPSS V. 25, en el cual se realizó el alfa de Cronbach para cada uno de los instrumentos que requieren de confiabilidad y validez ítem- test, asimismo se aplicó la estadística descriptiva en la realización de tablas y figuras, además se empleó la estadística inferencial en cuanto al desarrollo de la relación entre las variables de estudio a través de la Prueba de Normalidad Shapiro Wilk , y luego se escogió entre la aplicación del coeficiente de Spearman, puesto que se obtuvieron datos no normales, siendo los estadísticos de comparación Kruskal Wallis para los grupos de edad que son más de 3 y Prueba U de Mann-Whitney para estadísticos de comparación de sexo, que son dos grupos.

### **3.7 Aspectos éticos**

Se respetó los distintos lineamientos metodológicos y éticos señalados por la Universidad César Vallejo, así como, se mantendrá discrecionalidad de la identidad de los trabajadores participantes de la recopilación de una serie de datos a través de la ejecución de las encuestas. Por otro lado, se citará los contenidos, figuras y tablas conforme a las pautas indicadas en las normas APA, en aras de evitar afecciones a la propiedad intelectual de terceros.

Cabe mencionar que, se cumplirá con un compromiso ético centrado en la presentación de resultados objetivos, honestidad intelectual, consecución de permisos antes de la aplicación de los cuestionarios en la entidad financiera e integridad en el transcurso del desarrollo de la labor científica acorde con lo expuesto por el Código Nacional de Investigación Científica (2020), a fin de lograr una investigación de calidad.

Acorde con el Código de ética y deontología del Colegio de Psicólogos del Perú (2017), las diferentes investigaciones a desarrollarse deben ceñirse determinados criterios desde la autorización del participante mediante la aceptación y firma de un consentimiento informado, asimismo, otorgará asentamiento informado en caso la muestra se constituya por sujetos menores de edad.

### III. RESULTADOS

**Tabla 1**

*Pruebas de normalidad de Shapiro- Wilk para el engagement*

	N	Shapiro-Wilk		
		<i>Estadístico</i>	<i>gl</i>	<i>Sig.</i>
Vigor	152	,787	152	,000
Dedicación	152	,631	152	,000
Absorción	152	,800	152	,000
<b>Engagement</b>	152	,708	152	,000

En la tabla 1, de acuerdo con la prueba de normalidad, se manifiesta que, los datos obtenidos en cada dimensión y variable de engagement obtenido de una muestra de 152 colaboradores, se consigna que son datos no normales, puesto que el nivel de significancia resultó ser menor al 5% ( $0.00 < 0.05$ ) (Mohd & Bee, 2011). Como parte de ello, se determina que las pruebas que siguen son consideradas no paramétricas, como lo es la prueba de correlación de Spearman, de U- Mann Whitney para la comparación de los grupos de sexo y la Kruskal Wallis para los grupos de edad.

**Tabla 2***Pruebas de normalidad de Shapiro- Wilk para el estrés laboral*

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	<i>gl</i>	<i>Sig.</i>
Clima organizacional	,748	152	,000
Estructura	,769	152	,000
Territorio	,775	152	,000
Tecnología	,752	152	,000
Líder	,782	152	,000
Falta de cohesión	,776	152	,000
Respaldo	,661	152	,000
<b>Estrés</b>	,792	152	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

En la tabla 2, de acuerdo con la prueba de normalidad, se manifiesta que, los datos obtenidos en cada dimensión y variable de estrés obtenido de una muestra de 152 colaboradores, consigna que los datos son no normales, puesto que el nivel de significancia resultó ser menor al 5% ( $0.00 < 0.05$ ) (Mohd & Bee, 2011). Como parte de ello, se determina que las pruebas que siguen son consideradas no paramétricas, como lo es la prueba de correlación de Spearman, de U- Mann Whitney para la comparación de los grupos de sexo y la Kruskal Wallis para los grupos de edad.

**Tabla 3***Correlaciones entre engagement y estrés laboral*

		Estrés
Engagement	Coeficiente de Rho de Spearman	-,235**
	<i>P</i>	,004
	<i>TE</i>	.055
	<i>N</i>	152

\*\*. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

En la tabla 3, se manifestó que el engagement y el estrés laboral, se encuentran correlacionados de manera indirecta, muy débil, y significativa (Martínez y Campos, 2015), es decir que, mientras el engagement aumente en un punto, el estrés disminuirá en 23.5%, siendo los valores de significancia de  $0.00 < 0.05$ .

**Tabla 4**

*Correlaciones entre el estrés laboral y las dimensiones del engagement*

		Vigor	Dedicación	Absorción
Estrés	Coeficiente de Rho de Spearman	-,170*	-,163*	-,160*
	<i>P</i>	,036	,045	,049
	<i>TE</i>	,029	,027	,026
	<i>N</i>	152	152	152

\*\*. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

\*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

En la tabla 4, se manifestó que las dimensiones del engagement y el estrés laboral, se encuentran correlacionados de manera indirecta, muy débil y significativa (Martínez y Campos, 2015), es decir que, mientras el vigor aumente en un punto, el estrés disminuirá en ( $r = 0.17$ ), la dedicación en ( $r = 0.163$ ) y la absorción en un ( $r = 0.16$ ), obteniéndose valores de significancia de  $0.00 < 0.05$ .

**Tabla 5***Correlaciones entre el engagement y las dimensiones del estrés laboral*

		Clima	Estructura	Territorio	Tecnología	Líder	Falta de cohesión	Respaldo
Engage ment	Coefficiente de Rho de Spearman	-,177*	-,197*	-,271**	-,079	-,051	-,176*	-,199*
	<i>p</i>	,029	,015	,001	,332	,531	,030	,014
	<i>TE</i>	,031	,039	,073	,006	,003	,031	,040
	<i>n</i>	152	152	152	152	152	152	152

En la tabla 5, se manifestó que las dimensiones del estrés y la variable de engagement, se encuentran correlacionados de manera indirecta y significativa, por valores de  $0.00 < 0.05$  (Martínez & Campos, 2015), en cuanto al clima organizacional, de estructura organizacional, de territorio organizacional, falta de cohesión y respaldo de grupo, en  $r = -0.177$ ,  $r = -0.197$ ,  $r = -0.271$ ,  $r = -0.176$  y  $r = -0.199$ , respectivamente, mientras que las relaciones de las dimensiones de tecnología e influencia de líder, en un  $r = -0.079$  y  $r = -0.051$ , respectivamente, fueron relaciones indirectas, muy débiles y no significativas a un nivel de 5% de significancia.



**Tabla 6***Comparación entre el estrés según sexo*

	Sexo	N	Rango promedio	Sig. asintótica	U de Mann-Whitney
Clima organizacional	Masculino	56	78,44	0,656	2579,500
	Femenino	96	75,37		
	Total	152			
Estructura organizacional	Masculino	56	76,31	0,966	2677,500
	Femenino	96	76,61		
	Total	152			
Territorio	Masculino	56	73,04	0,431	2494,500
	Femenino	96	78,52		
	Total	152			
Tecnología	Masculino	56	68,38	0,062	2233,000
	Femenino	96	81,24		
	Total	152			
Influencia del líder	Masculino	56	75,95	0,900	2657,000
	Femenino	96	76,82		
	Total	152			
Falta de cohesión	Masculino	56	78,63	0,627	2568,500
	Femenino	96	75,26		
	Total	152			
Respaldo de grupo	Masculino	56	72,94	0,375	2488,500
	Femenino	96	78,58		
	Total	152			
Estrés laboral	Masculino	56	73,79	0,539	2536,500
	Femenino	96	78,08		
	Total	152			

En la tabla 6, se manifestó que las dimensiones del estrés al ser comparadas con el sexo, demostraron que no hay diferencias significativas entre cada una de ellas, detallándose que, hombres y mujeres, presenta niveles de estrés en diferentes

dimensiones que, son indistintos, es decir que el estrés afecta de manera indistinta a hombres y mujeres, puesto que el valor de significancia para el clima organizacional fue  $(0,656 > 0.05)$ , Estructura organizacional de  $(0,966 > 0.05)$ , Territorio de  $(0,431 > 0.05)$ , Tecnología de  $(0,062 > 0.05)$ , Influencia del líder de  $(0,900 > 0.05)$ , Falta de cohesión de  $(0,627 > 0.05)$ , Respaldo de grupo de  $(0,375 > 0.05)$  y de la variable Estrés laboral de  $(0,539 > 0.05)$ , demostrándose que no existe diferencia significativa alguna.

**Tabla 7**

*Comparación entre el estrés según edad*

	Edad	N	Rango promedio	Sig. asintótica	Kruskal Wallis
Clima organizacional	18 a 25 años	1	122,50	0,839	2,751
	26 a 30 años	20	76,78		
	31 a 35 años	37	75,58		
	36 a 40 años	73	78,68		
	41 a 45 años	10	67,65		
	46 a 50 años	6	61,58		
	Más de 50 años	5	76,80		
Estructura organizacional	18 a 25 años	1	79,00	0,260	7,714
	26 a 30 años	20	80,33		
	31 a 35 años	37	79,31		
	36 a 40 años	73	79,45		
	41 a 45 años	10	58,90		
	46 a 50 años	6	38,17		
	Más de 50 años	5	78,00		
Territorio	18 a 25 años	1	80,50	0,577	4,745
	26 a 30 años	20	81,43		
	31 a 35 años	37	74,07		
	36 a 40 años	73	78,38		
	41 a 45 años	10	54,45		
	46 a 50 años	6	94,67		
	Más de 50 años	5	68,80		
Tecnología	18 a 25 años	1	33,00	0,444	5,817
	26 a 30 años	20	93,68		
	31 a 35 años	37	75,95		
	36 a 40 años	73	74,23		
	41 a 45 años	10	70,55		
	46 a 50 años	6	80,17		
	Más de 50 años	5	61,30		

	Edad	N	Rango promedio	Sig. asintótica	Kruskal Wallis
Influencia del líder	18 a 25 años	1	126,00	0,447	5,791
	26 a 30 años	20	89,18		
	31 a 35 años	37	71,50		
	36 a 40 años	73	78,16		
	41 a 45 años	10	66,95		
	46 a 50 años	6	68,67		
	Más de 50 años	5	57,10		
Falta de cohesión	18 a 25 años	1	29,00	0,423	5,999
	26 a 30 años	20	87,50		
	31 a 35 años	37	65,86		
	36 a 40 años	73	79,12		
	41 a 45 años	10	77,90		
	46 a 50 años	6	86,08		
	Más de 50 años	5	68,20		
Respaldo del grupo	18 a 25 años	1	48,00	0,886	2,336
	26 a 30 años	20	73,65		
	31 a 35 años	37	71,88		
	36 a 40 años	73	78,45		
	41 a 45 años	10	87,90		
	46 a 50 años	6	76,50		
	Más de 50 años	5	76,50		
Estrés laboral	18 a 25 años	1	76,50	0,838	2,764
	26 a 30 años	20	84,08		
	31 a 35 años	37	75,14		
	36 a 40 años	73	78,58		
	41 a 45 años	10	61,35		
	46 a 50 años	6	68,08		
	Más de 50 años	5	66,40		

En la tabla 7, se manifestó que las dimensiones del estrés al ser comparadas con la edad, demostraron que no hay diferencias significativas entre cada una de ellas, detallándose que, desde los 18 años, se presenta niveles de estrés en diferentes dimensiones que, son indistintos, es decir que el estrés afecta de manera indistinta en cualquier edad de los colaboradores, puesto que el valor de significancia para el clima organizacional fue  $(0,839 > 0.05)$ , Estructura organizacional de  $(0,260 > 0.05)$ , Territorio de  $(0,577 > 0.05)$ , Tecnología de  $(0,444 > 0.05)$ , Influencia del líder de  $(0,447 > 0.05)$ , Falta de cohesión de  $(0,423 > 0.05)$ , Respaldo de grupo de  $(0,886 > 0.05)$

y de la variable Estrés laboral de ( $0,838 > 0.05$ ), demostrándose que no existe diferencia significativa alguna.

**Tabla 8**

*Comparación entre el engagement según sexo*

	Sexo	N	Rango promedio	Sig. asintótica	U de Mann-Whitney
Vigor	Masculino	56	71,07	0,218	2384,000
	Femenino	96	79,67		
	Total	152			
Dedicación	Masculino	56	82,43	0,135	2356,000
	Femenino	96	73,04		
	Total	152			
Absorción	Masculino	56	75,36	0,794	2624,000
	Femenino	96	77,17		
	Total	152			
Engagement	Masculino	56	78,19	0,691	2593,500
	Femenino	96	75,52		
	Total	152			

En la tabla 8, se manifestó que las dimensiones del engagement al ser comparadas con el sexo, demostraron que no hay diferencias significativas entre cada una de ellas, detallándose que, hombres y mujeres, presenta niveles de engagement en diferentes dimensiones que, son indistintos, es decir que el engagement afecta de manera indistinta a hombres y mujeres, puesto que el valor de significancia para el vigor fue ( $0,218 > 0.05$ ), dedicación de ( $0,135 > 0.05$ ), absorción de ( $0,794 > 0.05$ ), y de la variable Engagement de ( $0,691 > 0.05$ ), demostrándose que no existe diferencia significativa alguna.

**Tabla 9***Comparación entre el engagement según edad*

	Edad	N	Rango promedio	Sig. asintótica	Kruskal Wallis
Vigor	18 a 25 años	1	80,50	0,474	5,566
	26 a 30 años	20	84,10		
	31 a 35 años	37	87,31		
	36 a 40 años	73	71,57		
	41 a 45 años	10	68,90		
	46 a 50 años	6	71,17		
	Más de 50 años	5	58,90		
	Total	152			
Dedicación	18 a 25 años	1	105,00	0,447	5,794
	26 a 30 años	20	66,93		
	31 a 35 años	37	85,19		
	36 a 40 años	73	76,95		
	41 a 45 años	10	73,40		
	46 a 50 años	6	65,50		
	Más de 50 años	5	57,60		
	Total	152			
Absorción	18 a 25 años	1	85,50	0,291	7,339
	26 a 30 años	20	69,33		
	31 a 35 años	37	88,31		
	36 a 40 años	73	75,65		
	41 a 45 años	10	77,05		
	46 a 50 años	6	47,17		
	Más de 50 años	5	62,50		
	Total	152			

	Edad	N	Rango promedio	Sig. asintótica	Kruskal Wallis
Engagement	18 a 25 años	1	115,00	0,349	6,704
	26 a 30 años	20	69,63		
	31 a 35 años	37	87,66		
	36 a 40 años	73	74,86		
	41 a 45 años	10	75,85		
	46 a 50 años	6	64,08		
	Más de 50 años	5	53,90		
	Total	152			

En la tabla 9, se manifestó que las dimensiones del engagement al ser comparadas con la edad, demostraron que no hay diferencias significativas entre cada una de ellas, detallándose que, desde los 18 años, se presenta niveles de engagement en diferentes dimensiones que, son indistintos, es decir que el engagement afecta de manera indistinta en cualquier edad de los colaboradores, puesto que el valor de significancia para el vigor fue (0,474>0.05), dedicación de (0,447>0.05), absorción de (0,291>0.05), y de la variable Engagement de (0,349>0.05), demostrándose que no existe diferencia significativa alguna.

**Tabla 10***Estrés laboral y sus dimensiones*

	Estrés		Clima		Estructura		Territorio		Líder		Tecnología		Falta de cohesión		Respaldo	
	<i>f</i>	%	<i>F</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%
Bajo	51	34%	61	40%	59	39%	59	39%	54	36%	65	43%	57	38%	95	63%
Medio	50	33%	31	20%	39	26%	42	28%	45	30%	33	22%	42	28%	19	13%
Alto	51	34%	60	40%	54	36%	51	34%	53	35%	54	36%	53	35%	38	25%
Total	152	100%	152	100%	152	100%	152	100%	152	100%	152	100%	152	100%	152	100%

En la tabla 10, se manifestó que el nivel de estrés en general, resultó ser de medio a alto, en más de la mitad de los encuestados. En clima organizacional, el nivel predominante fue bajo en un 40% seguido de un nivel alto en 40% y medio en 20%, en estructura organizacional, fue bajo en 39%, alto en 36% y medio en 26%; en territorio organizacional fue bajo en 39%, alto en 34% y medio en 28%, en influencia de líder fue bajo en 36%, alto en 35% y medio en 30%; en tecnología fue bajo en 43%, alto en 36% y medio en 22%; asimismo para la falta de cohesión fue el nivel bajo en 38%, alto en 35% y medio en 28%; y el respaldo del grupo fue el nivel bajo en un 63%, alto en 25% y medio en 13%. Ello se detalló porque, los colaboradores han sentido mucha carga laboral, que ha hecho que ellos se sientan más estresados en sus puestos laborales, debido a que, habido despidos de muchos compañeros, quedándose los colaboradores a suplir actividades que les correspondían a otros.

**Tabla 11***Engagement y sus dimensiones*

	Vigor		Dedicación		Absorción		Engagement	
	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%
Bajo	56	37%	51	34%	55	36%	57	38%
Medio	48	32%	6	4%	60	39%	20	13%
Alto	48	32%	95	63%	37	24%	75	49%
Total	152	100%	152	100%	152	100%	152	100%

En la tabla 11, se manifiesta que, el nivel preponderante en la dimensión de vigor fue bajo en 37%, alto en 32% y medio en 32%; en la dedicación fue alto en 63%, bajo en 34% y medio en 4%, en absorción fue medio en 39%, bajo en 36% y alto en 24%, por otro lado, resultó para la variable de engagement, en un nivel alto en 49%, bajo en 38% y medio en 13%; debido a que, la mayoría de los colaboradores que se han quedado han visto mermado su esfuerzo, entusiasmo y orgullo por su trabajo.



#### IV. DISCUSIÓN

En cuanto al objetivo general, determinar la relación entre estrés laboral y engagement en colaboradores de una entidad financiera de la ciudad de Arequipa, 2021, se evidencia que, la correlación entre el engagement y el estrés laboral fue indirecta en 23.5% y de forma significativa. Es decir, a medida que aumenta el engagement, se reduce en 23.5% el estrés laboral. De igual forma, Quispe (2018), obtuvo una asociación inversa significativa entre ambas variables ( $Rho = -0.361$ ,  $p < 5\%$ ), es decir el engagement y el estrés laboral se relacionan de forma significativa e indirecta en 36.1%. Por lo cual, se puede manifestar que, existe relación indirecta, y significativa entre estrés laboral y engagement en colaboradores de una entidad financiera de la ciudad de Arequipa – 2021.

Para el primer objetivo específico determinar la relación entre estrés laboral con las dimensiones de engagement expresados en vigor, dedicación y absorción, se manifestó que el estrés se relaciona de forma indirecta en 17% con el vigor, con 16.3% con la dedicación y 16% con la absorción, de manera significativa, evidenciándose que, a medida que aumenta cada dimensión del engagement, se disminuye el estrés. Conforme a los resultados obtenidos por Sánchez y Padilla (2020), quienes manifestaron que el estrés se encuentra relacionada de forma inversa y con significancia de 72.8%, manifestándose que, el vigor, dedicación y absorción se encuentran relacionados en un 74.1%, 73.8% y 69.6%, respectivamente. Con lo cual, se llegó a verificar que, la hipótesis específica de que la relación entre estrés laboral con las dimensiones de engagement fue indirecta y significativa.

En lo que respecta al segundo objetivo específico, determinar la relación entre engagement con las dimensiones de estrés laboral expresados en clima organizacional, la estructura organizacional, el territorio organizacional, tecnología, la influencia del líder, la falta de cohesión y el respaldo de grupo, se determinó que, el engagement, se relaciona de forma indirecta y significativa con el clima organizacional en 17.7%, la estructura organizacional con 19.7%, el territorio con 27.1%, la falta de cohesión con 17.6% y el respaldo de grupo con 19.9%, mientras

que la tecnología e influencia de líder, se mostraron con relación no significativa con 7.9% y 5.1% de forma indirecta. No se encontró estudios referentes a la relación del engagement con las dimensiones del estrés en base a la escala de OIT-OMS, sin embargo, Quispe (2018), menciona que, el estrés laboral se vincula con el engagement de forma negativa, repercutiendo en el desempeño y motivaciones de los colaboradores, calidad de vida laboral y crecimiento competitivo de la organización, ello demuestra la relación negativa del engagement con cada una de las dimensiones propuestas. Con lo cual, se llegó a referir que, la hipótesis específica de la relación entre engagement con las dimensiones de estrés laboral, fue indirecta y significativa.

Para el tercer objetivo específico, comparar el estrés laboral según edad y sexo, se demostró que, ninguna de las dimensiones se mostró significativa frente a cada valor, ello evidenciado con la prueba de U- Mann de Whitney. Asimismo, Quispe (2018), encontró que el estrés laboral no presentó diferencias significativas con el sexo. Mientras que, al comparar la edad con cada dimensión del estrés laboral, se manifestó que ninguna de las dimensiones se mostró significativa frente a cada valor, ello evidenciado con la prueba de Kruskal Wallis. De igual forma, Quispe (2018), encontró que el estrés laboral no presentó diferencias significativas con la edad. Con lo cual, se llegó a evidenciar que, la hipótesis específica demuestra que no existen diferencias significativas en el estrés laboral según edad y sexo.

En el cuarto objetivo específico de comparar el engagement según edad y sexo, se manifestó que ninguna de las dimensiones se mostró significativa frente a cada valor, ello evidenciado con la prueba de U- Mann de Whitney. Asimismo, Quispe (2018), encontró que el engagement no presentó diferencias significativas con el sexo. Además, al comparar la edad con cada dimensión del engagement, se manifestó que ninguna de las dimensiones se mostró significativa frente a cada valor, ello evidenciado con la prueba de Kruskal Wallis. Lo mismo fue evidenciado por Quispe (2018), quien encontró que el engagement no presentó diferencias significativas con la edad. Dichos resultados, negaron la hipótesis específica de que existan diferencias significativas en el engagement según edad y sexo.

En lo que respecta al quinto objetivo específico de describir el estrés laboral de manera general y por dimensiones, se detalló que, en menos de la mitad de los colaboradores, se demostró niveles bajos, en lo que respecta al clima organizacional, con un 40%, en estructura organizacional (39%), en territorio organizacional (39%), en influencia de líder (36%), en tecnología (43%), asimismo para la falta de cohesión (38%), mientras que más de la mitad se mostró en nivel bajo para la dimensión de respaldo del grupo (63%); con respecto a la variable estrés solo un 34% se demostró en nivel bajo, por lo cual, se evidencia que más del 50% de los encuestados presentan estrés que van desde el nivel medio al alto. Ello se detalló porque, los colaboradores han sentido mucha carga laboral, que ha hecho que ellos se sientan más estresados en sus puestos laborales, debido a que, habido despidos de muchos compañeros, quedándose los colaboradores a suplir actividades que les correspondían a otros. Diferentes resultados mostraron Maura y Hermoza (2019), quienes obtuvieron reportan un nivel de estrés medio debido a las presiones ejercidas por las metas establecidas (50%), debilidad, sueño o cansancio (43%), fatiga emocional (32%) y concurrencia de dolores de cabeza (38%). Asimismo, Quispe (2018), encontró que, un nivel predominante de estrés laboral de 35.6% que concierne a una categoría normal del total de la muestra.

Por último, en el sexto objetivo específico de describir el engagement de manera general y por dimensiones, se detalló que, el nivel preponderante en la dimensión de vigor fue bajo, en la dedicación fue alto, en absorción fue medio, resultando el nivel medio y bajo preponderante en la variable de engagement, debido a que, la mayoría de los colaboradores que se han quedado han visto mermado su esfuerzo, entusiasmo y orgullo por su trabajo. Llegando a estar de acuerdo con Quispe (2018), quien obtuvo que, el nivel preponderante de engagement de los colaboradores corresponde al 42.8% representado por la categoría muy bajo.

## **V. CONCLUSIONES**

### **PRIMERA**

En primer lugar, de forma general se enuncia que, la correlación encontrada entre el estrés laboral y el engagement de los colaboradores de una entidad financiera de la ciudad de Arequipa – 2021, fue indirecta, muy débil y significativa.

### **SEGUNDA**

Luego, se verificó que, la relación entre estrés laboral con las dimensiones de engagement expresados en vigor, dedicación y absorción, se demostró que fue significativa, muy débil e indirecta, es decir que, en la situación actual de pandemia, el estrés ha disminuido el engagement más en la dimensión de vigor, que en las demás.

### **TERCERA**

A su vez, la relación entre engagement con las dimensiones de estrés laboral expresados en clima organizacional, estructura organizacional, territorio, tecnología, influencia del líder, la falta de cohesión y respaldo; llegó a ser indirecta, muy débil y significativa; pero en; la tecnología como en la influencia del líder, resultaron relaciones indirectas y no significativas.

### **CUARTA**

Del mismo modo, el estrés laboral según edad y sexo, evidenciando en la situación de la pandemia, se demostró que, sin importar el sexo o la edad de los participantes, se demostró la presencia de estrés en los colaboradores encuestados.

### **QUINTA**

Así mismo, el engagement según edad y sexo, después de haber realizado la prueba correspondiente, resultó que, sin hacer distinción alguna entre las edades o el sexo de los encuestados, que, se presenta engagement, en diferentes niveles establecidos.

## SEXTA

Igualmente, el estrés laboral de manera general y por dimensiones, demostró que, el nivel más predominante es de medio a alto para la variable estrés, mientras que, la dimensión con más de la mitad de los encuestados con nivel bajo, solamente fue el respaldo del grupo.

## SÉPTIMA

Por último, el engagement de manera general y por dimensiones, se demostró que, el nivel de la variable referida para más de la mitad de los encuestados fue de nivel medio a bajo, mientras que, la dimensión de dedicación se mostró en nivel alto en más del 60% de los encuestados.

## **VI. RECOMENDACIONES**

### PRIMERA

Extender el análisis de las variables, al realizar un análisis de modelos teóricos a fin de que se demuestre la relación entre el estrés laboral y el engagement de los colaboradores en diferentes contextos.

### SEGUNDA

Elaborar un programa de motivación para que los colaboradores puedan sentirse menos estresados, aumentándose el entusiasmo y orgullo en cada uno de ellos, al momento de realizar sus actividades.

### TERCERA

Premiar a los colaboradores más comprometidos con su labor, los que hayan obtenido mejores resultados y logrado sus metas en el momento solicitado por la empresa, verificándose que solo al realizarse actividades que más le gustan se podrá manejar el estrés.

#### CUARTA

Fomentar el trabajo en equipo, para que la responsabilidad del trabajo se pueda compartir entre todos los colaboradores de la empresa, estableciéndose las actividades de cada uno.

#### QUINTA

Establecer objetivos para cumplir en cada equipo de trabajo lográndose establecer las tareas necesarias para impulsar el engagement con la dedicación de cada uno de los colaboradores.

#### SEXTA

Establecer estrategias de motivación laboral buscando el bienestar de los colaboradores, de tal forma que, los colaboradores no se sientan muy estresados en sus labores diarias.

#### SÉPTIMA

Realizar actividades de integración en días festivos para aumentar el engagement de los colaboradores, logrando una participación activa de cada uno de ellos en la toma de decisiones.

## REFERENCIAS

- Acuña, E., & More, A. (2019). *Evidencia de la validez, confiabilidad y normas percentilares de la escala Utrecht de engagement UWES – 17 en miembros de la Policía Nacional del Perú de la región policial Piura*. Piura: Universidad Cesar Vallejo. Obtenido de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/41679/Acu%C3%B1a\\_OEA%20-%20Guerra\\_MAS.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/41679/Acu%C3%B1a_OEA%20-%20Guerra_MAS.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Amin , M., Zeb , A., & Zeb M. (2018). Effects of job stress on employee engagement and organizational commitment: A study on employees of emergency rescue service rescue 1122 district peshawar 1 2 3. *City University Research Journal*, 200-208. Obtenido de [https://www.researchgate.net/publication/331771761\\_EFFECTS\\_OF\\_JOB\\_STRESS\\_ON\\_EMPLOYEE\\_ENGAGEMENT\\_AND\\_ORGANIZATIONAL\\_COMMITMENT\\_A\\_STUDY\\_ON\\_EMPLOYEES\\_OF\\_EMERGENCY\\_RESCUE\\_SERVICE\\_RESCUE\\_1122\\_DISTRICT\\_PESHAWAR\\_1\\_2\\_3](https://www.researchgate.net/publication/331771761_EFFECTS_OF_JOB_STRESS_ON_EMPLOYEE_ENGAGEMENT_AND_ORGANIZATIONAL_COMMITMENT_A_STUDY_ON_EMPLOYEES_OF_EMERGENCY_RESCUE_SERVICE_RESCUE_1122_DISTRICT_PESHAWAR_1_2_3)
- Andrade, D., Cabezas, E., & Torres, J. (2018). *Introducción a la metodología de la investigación científica*. Ecuador: Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE. Obtenido de <http://repositorio.espe.edu.ec/jspui/bitstream/21000/15424/1/Introduccion%20a%20la%20Metodologia%20de%20la%20investigacion%20cientifica.pdf>
- Anuradha, Y., & Opatha, H. (2020). Relationships and Mediating Effects of Employee Engagement: An Empirical Study of Managerial Employees of Sri Lankan Listed Companies. *SAGE Open*, 1-22. doi:<https://doi.org/10.1177/2158244020915905>
- Api, V. (2019). *Estrés laboral y compromiso organizacional en los colaboradores de supermercado Wong, año 2019*. Trujillo: Universidad Cesar Vallejo. Obtenido de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/48437/Api\\_PV\\_H-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/48437/Api_PV_H-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Arequipa, M. (2018). *Estrés laboral y su relación con la satisfacción del trabajo de los empleados de la Fundación Polinal Ecuador*. Quito: Universidad Central

- del Ecuador. Obtenido de <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/14037/1/T-UCE-0007-PIO30-2017.pdf>
- Baran, M., & Sypniewska, B. (2020). The Impact of Management Methods on Employee Engagement. *Sustainability*, 12(426), 1-15. Obtenido de 10.3390/su12010426
- Bishop, K. (2 de julio de 2020). *Teletrabajo y coronavirus: lo que el mundo puede aprender de los Países Bajos sobre el trabajo desde casa*. Obtenido de Teletrabajo y coronavirus: lo que el mundo puede aprender de los Países Bajos sobre el trabajo desde casa: <https://www.bbc.com/mundo/vert-fut-53239051>
- CIBECOM. (9 de mayo de 2019). *CIBECOM: Un 40% de organizaciones en Latinoamérica han sido atacadas al menos una vez por 'fake news'*. Obtenido de CIBECOM: Un 40% de organizaciones en Latinoamérica han sido atacadas al menos una vez por 'fake news': <https://dircomfidencial.com/comunicacion/un-40-de-organizaciones-en-latinoamerica-han-sido-atacadas-al-menos-una-vez-por-fake-news-20190509-0400/>
- Código Nacional de Investigación Científica. (2020). *Código Nacional de la Integridad Científica*. Lima. Obtenido de <https://portal.concytec.gob.pe/images/publicaciones/Codigo-integridad-cientifica.pdf>
- Cohen, N., & Gómez, G. (2019). *Metodología de la investigación, ¿para qué?* Buenos Aires: Teseo.
- Colegio de Psicólogos del Perú. (2017). *Código de ética y deontología*. Lima. Obtenido de [http://api.cpsp.io/public/documents/codigo\\_de\\_etica\\_y\\_deontologia.pdf](http://api.cpsp.io/public/documents/codigo_de_etica_y_deontologia.pdf)
- Damianus, A., Magallanes, T., Lalaine, G., & Encarnacion, M. (2020). Employees' workplace well-being and work engagement of divine word colleges' employees in Ilocos region, Philippines. *International journal of research in*



*business and social science*, 9(2), 70-84. Obtenido de <https://hal.archives-ouvertes.fr/hal-02512094/document>

Delgado, S., & Velásquez, K. (2018). *Influencia del engagement en la satisfacción laboral de los colaboradores de una agencia bancaria en el distrito de Cayma – Arequipa, 2018*. Arequipa: Univeridad Católica San Pablo. Obtenido de [https://repositorio.ucsp.edu.pe/bitstream/UCSP/15600/1/DELGADO\\_PAREDES\\_SER\\_ENG.pdf](https://repositorio.ucsp.edu.pe/bitstream/UCSP/15600/1/DELGADO_PAREDES_SER_ENG.pdf)

El-Hady, M., Maged, A., Omar, O., & Aboal , M. (2019). Occupational Stress among Banking Employees at El Mansoura City. *The Egyptian Journal of Hospital Medicine*, 76(6), 4445-4451. doi:<https://dx.doi.org/10.12816/ejhm.2019.44526>

Financial Express. (5 de diciembre de 2019). *High occupational stress grips most bank employees*. Obtenido de High occupational stress grips most bank employees: <https://thefinancialexpress.com.bd/trade/high-occupational-stress-grips-most-bank-employees-1575517379>

Gameiro, M., Chambel, M., & Carvalho, V. (2020). A Person-Centered Approach to the Job Demands–Control Model: A Multifunctioning Test of Addictive and Buffer Hypotheses to Explain Burnout. *Int. J. Environ. Res. Public Health*(17), 1-14.

Hernández, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. México: McGraw Hill.

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2014). *Metodología de la Investigación*. (Sexta ed. ed.). México DF: McGraw-Hill Interamericana Editores. Obtenido de <https://docs.google.com/viewer?a=v&pid=sites&srcid=ZGVmYXVsdGRvbW FpbXJ250YWR1cmIhcHVibGljYTk5MDUxMHxneDo0NmMxMTY0NzkxNzIiZmYw>

Homewood. (20 de setiembre de 2020). *COVID-19: Pandemic Toolkit*. Obtenido de COVID-19: Pandemic Toolkit: [https://infopost.ca/wp-c/u/2020/09/cpc\\_covid19\\_toolkit-e.pdf](https://infopost.ca/wp-c/u/2020/09/cpc_covid19_toolkit-e.pdf)

- Kim, W. (2017). Examining mediation effects of work engagement among job resources, job performance, and turnover intention. *Performance Improvement Quarterly*, 29(4), 407–425. doi:10.1002/piq.21235
- Leineweber, C., Eib, C., Bernhard-Oettel, C., & Nyberg, A. (2020). Trajectories of effort-reward imbalance in Swedish workers: Differences in demographic and work-related factors and associations with health. *Work & Stress*, 34(3), 238-258. Obtenido de <https://www.tandfonline.com/doi/full/10.1080/02678373.2019.1666434>
- Lizama, N. (30 de enero de 2021). *¿Cómo repercutió el estrés laboral crónico en los peruanos y como afectará la nueva cuarentena?* Obtenido de *¿Cómo repercutió el estrés laboral crónico en los peruanos y como afectará la nueva cuarentena?:* <https://elcomercio.pe/lima/como-repercutio-el-estres-laboral-cronico-en-los-peruanos-y-como-afectara-la-nueva-cuarentena-coronavirus-pandemia-estres-laboral-trabajo-remoto-desempleo-cuarentena-covid-19-nczg-noticia/>
- López-Roldán, P., & Fachelli, S. (2015). *Metodología de la Investigación social cuantitativa*. Barcelona - España: Creative Commons. Obtenido de [https://ddd.uab.cat/pub/caplli/2016/163567/metinvsoccua\\_a2016\\_cap2-3.pdf](https://ddd.uab.cat/pub/caplli/2016/163567/metinvsoccua_a2016_cap2-3.pdf)
- Manjunatha, M., & Renukamurthy, T. (2020). Causa del estrés entre empleados de bancos privados: Un análisis. *International Journal of Research - GRANTHAALAYAH*, 8(12), 36-47. doi:<https://doi.org/10.29121/granthaalayah.v8.i12.2020.2560>
- Martínez, A., & Campos, F. (2015). Correlación entre Actividades de Interacción Social Registradas con Nuevas Tecnologías y el grado de Aislamiento Social en los Adultos Mayores. *Revista Mexicana de Ingeniería Biomédica*, 36(3), 181-191. Obtenido de [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0188-95322015000300004](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0188-95322015000300004)
- Maura, B., & Hermoza, H. (2019). *Estrés en el desempeño laboral del representante FINANCIERO del Banco Internacional del Perú S.A.A. – Interbank en la sede*

- de Arequipa - 2019. Arequipa: Universidad Católica de Santa María. Obtenido de <https://core.ac.uk/download/pdf/287059726.pdf>
- Mejia, C., Chacon, J., Enamorado-Leiva, O., Garnica, L., Chacón-Pedraza, S., & García-Espinosa, Y. (2019). Factores asociados al estrés laboral en trabajadores de seis países de Latinoamérica. *Rev Asoc Esp Espec Med Trab*, 28(3), 204-211. Obtenido de <https://scielo.isciii.es/pdf/medtra/v28n3/1132-6255-medtra-28-03-204.pdf>
- Mendizabal, L. (2020). *Felicidad y engagement en trabajadores de 20 a 30 años del distrito de Puente Piedra, Lima, 2020*. Lima: Universidad Cesar Vallejo. Obtenido de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/47821/Mendizabal\\_BLT-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/47821/Mendizabal_BLT-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Mkheimer, I., & Mjlae, S. (2020). Factors of Employee Engagement and Organizational Development: Are they Linked? *International Journal of Recent Technology and Engineering*, 8(5), 788-797. Obtenido de <https://www.ijrte.org/wp-content/uploads/papers/v8i5/E5784018520.pdf>
- Mohd, N., & Bee, Y. (2011). Power comparisons of Shapiro-Wilk, Kolmogorov Smirnov, Lilliefors and Anderson-Darling tests. *Journal of Statistical Modeling and Analytics*, 2(1), 21-23. Obtenido de [https://www.researchgate.net/publication/267205556\\_Power\\_Comparisons\\_of\\_Shapiro-Wilk\\_Kolmogorov-Smirnov\\_Lilliefors\\_and\\_AndersonDarling\\_Tests](https://www.researchgate.net/publication/267205556_Power_Comparisons_of_Shapiro-Wilk_Kolmogorov-Smirnov_Lilliefors_and_AndersonDarling_Tests)
- Muhammad, E., & Kishwar, A. (2019). The Impact of Work Stress on Employee Productivity: Based in the Banking sector of Faisalabad, Pakistan. *International Journal of Innovation and Economic Development*, 4(6), 32-50. Obtenido de <https://researchleap.com/impact-work-stress-employee-productivity-based-banking-sector-faisalabad-pakistan/>
- Nagele, C., Neuenschwander, P., & Rodcharoen, P. (2018). Higher education in Switzerland: Predictors of becoming engaged in higher vocational or academic education – the role of workplace factors. *International Journal for*

*Research in Vocational Education and Training*, 5(4), 264–284.  
doi:10.13152/IJRVET.5.4.2

Ñaupas, H., Mejía, E., Novoa, E., & Villagómez, A. (2013). *Metodología de la investigación científica y elaboración de tesis*. Lima: Cepredim.

Pandey, D. (2020). Work stress and employee performance: an assessment of impact of work stress. *International Research Journal of Human Resource and Social Sciences*, 7(5), 124-135. Obtenido de [https://www.researchgate.net/publication/342343621\\_WORK\\_STRESS\\_AND\\_EMPLOYEE\\_PERFORMANCE\\_AN\\_ASSESSMENT\\_OF\\_IMPACT\\_OF\\_WORK\\_STRESS](https://www.researchgate.net/publication/342343621_WORK_STRESS_AND_EMPLOYEE_PERFORMANCE_AN_ASSESSMENT_OF_IMPACT_OF_WORK_STRESS)

Pinedo , G. (1 de abril de 2021). *40% de empresas peruanas cuenta con una estrategia formal de Employee Engagement*. Obtenido de 40% de empresas peruanas cuenta con una estrategia formal de Employee Engagement: <https://www.infocapitalhumano.pe/recursos-humanos/entrevistas/40-de-empresas-peruanas-cuenta-con-una-estrategia-formal-de-employee-engagement/>

Quispe, K. (2018). *Estrés laboral y engagement en colaboradores de una empresa de call center del distrito de Cercado de Lima, 2018*. Lima: Universidad César Vallejo. Obtenido de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/30305/Quispe\\_CKM.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/30305/Quispe_CKM.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Rankia. (9 de enero de 2019). *Las cargas de trabajo desmesuradas: una de las principales causas de estrés del personal del sector financiero*. Obtenido de Las cargas de trabajo desmesuradas: una de las principales causas de estrés del personal del sector financiero: <https://es.rankiapro.com/las-cargas-de-trabajo-desmesuradas-y-un-equipo-directivo-desconectado-causas-clave-del-estres-y-de-los-problemas-de-salud-mental-del-personal-de-los-servicios-financieros/>

Saks, A., & Gruman, J. (2014). What do we really know about employee engagement? *Human Resource Development Quarterly*, 25(2), 155–182.  
doi:10.1002/hrdq.21187

- Salanova, M., & Schaufeli, W. (2004). El engagement de los empleados: Un reto emergente para la dirección de los recursos humanos. *Estudios financieros*(261), 109-138. Obtenido de <http://www.wilmarschaufeli.nl/publications/Schaufeli/221.pdf>
- Sanchez, K., & Padilla, M. (2020). *Engagement y Estrés Laboral en colaboradores de una Empresa Privada de Trujillo*. Trujillo: Universidad Cesar Vallejo. Obtenido de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/45814/Sanchez\\_FKG-Padilla\\_VMLDJ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/45814/Sanchez_FKG-Padilla_VMLDJ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Sánchez, K., & Padilla, M. (2020). *Engagement y Estrés Laboral en colaboradores de una Empresa Privada de Trujillo*. Trujillo: Universidad César Vallejo. Obtenido de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/45814/Sanchez\\_FKG-Padilla\\_VMLDJ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/45814/Sanchez_FKG-Padilla_VMLDJ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Suárez, A. (2013). Adaptación de la Escala de estrés Laboral de la OIT-OMS en trabajadores de 25 a 35 años de edad de un Contact Center de Lima. *Revista PsiqueMag*, 2(1), 33 -50.
- Sun , L. (2019). Employee Engagement: A Literature Review. *International Journal of Human Resource Studies*, 9(1), 63-80. Obtenido de [https://www.researchgate.net/publication/330139773\\_Employee\\_Engagement\\_A\\_Literature\\_Review](https://www.researchgate.net/publication/330139773_Employee_Engagement_A_Literature_Review)
- TELUS Health. (29 de setiembre de 2020). *Young employees and workplace stress: a call to action*. Obtenido de Young employees and workplace stress: a call to action.: <https://plus.telushealth.co/blogs/health-benefits/en/young-employees-and-workplace-stress-a-call-to-action/>
- Yalabik, Z., Rayton, B., & Rapti, A. (2017). Facets of job satisfaction and work engagement. *Evidence-Based HRM*, 5(3), 248–265. doi:10.1108/EBHRM-08-2015-0036
- Yin, N., & Montón, J. (2018). The Influencing Outcomes of Job Engagement: An Interpretation From the Social Exchange Theory. *International Journal of*

*Productivity and Performance Management*, 1, 1-20. Obtenido de <https://scihub.mkssa.top/10.1108/IJPPM-03-2017-0054>

Zhan, X., Bian, L., Bai, X., Kong, D., Liu, L., Chen, O., & Li, N. (2020). The influence of job satisfaction, resilience and work engagement on turnover intention among village doctors in China: a cross-sectional study. *BMC Health Services Research*, 20(283). doi:<https://doi.org/10.1186/s12913-020-05154-0>

## ANEXOS

### Anexo1: Matriz de Consistencia

PROBLEMA	HIPÓTESIS	OBJETIVOS	VARIABLES E ITEMS		MÉTODO
¿Cuál es la relación entre estrés laboral y engagement en colaboradores de una entidad financiera de la ciudad de Arequipa, 2021?	Existe relación directa significativa entre estrés laboral y engagement en colaboradores de una entidad financiera de la ciudad de Arequipa – 2021	Determinar la relación entre estrés laboral y engagement en colaboradores de una entidad financiera de la ciudad de Arequipa, 2021	Variable. Estrés laboral		Enfoque: Cuantitativo  Tipo: básica  Nivel: Correlacional  Diseño: No experimental de corte transversal  Población: 250 colaboradores Muestra: 152 colaboradores  Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario
			Dimensiones	Indicadores	
			Clima organizacional	Metas	
				Forma de trabajo	
				Políticas	
			Estructura organizacional	Dirección y objetivos	
				Informes	
				Control	
			Territorio organizacional	Papeleo	
				Respeto	
				Condiciones de control	
			Tecnología	Espacio privado	
				Trabajo con otros	
Equipo disponible					
Influencia del líder	Conocimiento técnico				
	Tecnología adecuada				
	Supervisor no da cara				
Falta de cohesión	Supervisor sin respeto				
	Supervisor no se preocupa				
	Supervisor da confianza				
Respaldo del grupo	Colaboración				
	Prestigio				
	Desorganización				
Respaldo del grupo	Presión				
	Respaldo				
	Protección				
Respaldo del grupo	Ayuda				
	Variable. Engagement				
	Dimensiones	Indicadores			
Vigor	Intensidad de energía laboral				
	Frecuencia de energía laboral				

<p>b) La relación entre engagement con las dimensiones de estrés laboral es directa y significativa,</p> <p>c) existen diferencias significativas en el estrés laboral según edad y sexo,</p> <p>d) existen diferencias significativas en el engagement según edad y sexo.</p>	<p>b) determinar la relación entre engagement con las dimensiones de estrés laboral,</p> <p>c) Comparar el estrés laboral según edad y sexo,</p> <p>d) comparar el engagement según edad y sexo,</p> <p>e) describir el estrés laboral de manera general y por dimensiones,</p> <p>f) describir el engagement de manera general y por dimensiones.</p>	<p>Dedicación</p>	<p>Entusiasmo laboral</p> <p>Sentimientos positivos hacia el trabajo</p>
		<p>Absorción</p>	<p>Pensamiento en el trabajo</p> <p>Concentración laboral</p>



## Anexo 2: Operacionalización de variables

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA	VALOR FINAL
Estrés laboral	Respuesta que las personas pueden tener cuando se les presentan demandas y presiones laborales que no parecen coincidir con sus conocimientos, talentos y que desafían su capacidad de afrontamiento (Pandey, 2020).	Se medirá con la Escala de estrés Laboral de la OIT-OMS que comprende 25 ítems agrupados en 7 dimensiones.	Clima organizacional	Metas	1, 10, 11, 20	Ordinal	Alto
				Forma de trabajo			Medio
				Políticas			Bajo
				Dirección y objetivos			
			Estructura organizacional	Informes	2, 12, 16, 24		Alto
				Control			Medio
				Papeleo			Bajo
				Respeto			
			Territorio organizacional	Condiciones de control	3, 15, 22		Alto
				Espacio privado			Medio
				Trabajo con otros			Bajo
				Equipo disponible			
			Tecnología	Conocimiento técnico	4, 14, 25		Alto
							Medio
				Tecnología adecuada			Bajo

---

		Supervisor no da cara		
	Influencia del líder	Supervisor sin respeto	5, 6, 13, 17	Alto
		Supervisor no se preocupa		Medio
		Supervisor da confianza		Bajo
	Falta de cohesión	Colaboración		Alto
		Prestigio	7, 9, 18, 21	Medio
		Desorganización		Bajo
		Presión		
	Respaldo de grupo	Respaldo		Alto
		Protección	8, 19, 23	Medio
		Ayuda		Bajo

---

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEM	ESCALA	VALOR FINAL
Engagement	Establecimiento de una relación emocional entre un empleado y una organización, manifestado a través de la identificación, involucramiento y entusiasmo con los objetivos y valores de la organización en diferentes niveles (Baran & Sypniewska, 2020).	Para la medición de engagement se utilizará la escala planteada por Salanova y Schaufeli (2004), la cual, se compone de 17 ítems distribuidos en 3 dimensiones.	Vigor	Intensidad de energía laboral	1,4,8,12,15,17		Alto
				Frecuencia de energía laboral			Medio
							Bajo
			Dedicación	Entusiasmo laboral	2,5,7,10,13	Ordinal	Alto
				Sentimientos positivos hacia el trabajo			Medio
							Bajo
			Absorción		3,6,9,11,14,16		Alto
				Pensamiento en el trabajo			Medio
				Concentración laboral			Bajo

## Anexo 3: Instrumentos

### Cuestionario de Engagement

#### Escala Utrecht de engagement en el trabajo – UWES

#### Autores originales: Salanova y Schaufeli

*Las siguientes preguntas se refieren a los sentimientos de las personas en el trabajo. Por favor, lea cuidadosamente cada pregunta y decida si se ha sentido de esta forma. Si nunca se ha sentido así conteste '0' (cero), y en caso contrario indique cuántas veces se ha sentido así teniendo en cuenta el número que aparece en la siguiente escala de respuesta (de 1 a 6).*

Nunca	Casi nunca	Algunas veces	Regularmente	Bastante veces	Casi siempre	Siempre
0	1	2	3	4	5	6
Ninguna vez	Pocas veces al año	Una vez al mes o menos	Pocas veces al mes	Una vez por semana	Pocas veces por semana	Todos los días

VI: VIGOR

DE: DEDICACIÓN

AB: ABSORCIÓN

Afirmaciones	0	1	2	3	4	5	6
1. En mi trabajo me siento lleno de energía							
2. Mi trabajo está lleno de significado y propósito							
3. El tiempo vuela cuando estoy trabajando							
4. Soy fuerte y vigoroso en mi trabajo							
5. Estoy entusiasmado con mi trabajo							
6. Cuando estoy trabajando olvido todo lo que pasa alrededor de mí							
7. Mi trabajo me inspira							
8. Cuando me levanto por las mañanas tengo ganas de ir a trabajar							
9. Soy feliz cuando estoy absorto en mi trabajo							
10. Estoy orgulloso del trabajo que hago							
11. Estoy inmerso en mi trabajo							
12. Puedo continuar trabajando durante largos períodos de tiempo							
13. Mi trabajo es retador							
14. Me “dejo llevar” por mi trabajo							
15. Soy muy persistente en mi trabajo							
16. Me es difícil ‘desconectarme’ de mi trabajo							
17. Incluso cuando las cosas no van bien, continúo trabajando							

## Cuestionario de estrés

### Escala de estrés laboral de la OIT-OMS

**Autores originales: Ivancevich & Matteson**

Las siguientes preguntas van dirigidas a medir el estrés laboral. Para lo cual, se debe marcar de acuerdo con lo siguiente:

1 = si la condición 'Nunca' es fuente de estrés.

2 = si la condición 'Raras veces' es fuente de estrés.

3 = si la condición 'Ocasionalmente' es fuente de estrés.

4 = si la condición 'Algunas veces' es fuente de estrés.

5 = si la condición 'Frecuentemente' es fuente de estrés.

6 = si la condición 'Generalmente' es fuente de estrés.

7 = si la condición 'Siempre' es fuente de estrés.

Preguntas	1	2	3	4	5	6	7
1. El que no comprenda las metas y misión de la empresa me causa estrés							
2. El rendirle informes a mis supervisores y a mis subordinados me estresa							
3. El que no esté en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo me produce estrés							
4. El que el equipo disponible para llevar a cabo mi trabajo sea limitado me estresa							
5. El que mi supervisor no dé la cara por mí ante los jefes me estresa							
6. El que mi supervisor no me respete me estresa							
7. El que no sea parte de un equipo de trabajo que colabore estrechamente me causa estrés							
8. El que mi equipo de trabajo no me respalde en mis metas me causa estrés							
9. El que mi equipo de trabajo no tenga prestigio ni valor dentro de la empresa me causa estrés							
10. El que la forma en que trabaja la empresa no sea clara me estresa							

11.El que las políticas generales de la gerencia impidan mi buen desempeño me estresa							
12.El que las personas que están a mi nivel dentro de la empresa tengamos poco control sobre el trabajo me causa estrés							
13.El que mi supervisor no se preocupe por mi bienestar me estresa							
14.El no tener el conocimiento técnico para competir dentro de la empresa me estresa							
15.El no tener un espacio privado en mi trabajo me estresa							
16.El que se maneje mucho papeleo dentro de la empresa me causa estrés							
17.El que mi supervisor no tenga confianza en el desempeño de mi trabajo me causa estrés							
18.El que mi equipo de trabajo se encuentre desorganizado me estresa							
19.El que mi equipo no me brinde protección en relación con las injustas demandas de trabajo que me hacen los jefes me causa estrés							
20.El que la empresa carezca de dirección y objetivos me causa estrés							
21.El que mi equipo de trabajo me presione demasiado me causa estrés							
22.El que tenga que trabajar con miembros de otros departamentos me estresa							
23.El que mi equipo de trabajo no me brinde ayuda técnica cuando lo necesito me causa estrés							
24.El que no respeten a mis supervisores, a mí y a los que están debajo de mí, me causa estrés							
25.El no contar con la tecnología adecuada para hacer un trabajo de calidad me causa estrés							

**Enlace del formulario:**



## Estrés laboral y engagement en colaboradores de una entidad financiera de la ciudad de Arequipa, 2021

Bienvenido (a) colaborador (a)

La investigación determinará la relación entre estrés laboral y engagement en colaboradores de una entidad financiera del distrito Arequipa, 2021, con el fin de encontrar recomendaciones de utilidad para la prevención del estrés laboral y fomentar el engagement como aspecto crucial en el desarrollo profesional y éxito laboral. Para la presente investigación necesitamos su asentimiento. A continuación se mostrará el documento.

**\*Obligatorio**

Lea atentamente para luego marcar su respuesta

<https://forms.gle/chHWyxXgMsGCBFam9>

#### **Anexo 4: Ficha sociodemográfica**

Las siguientes preguntas van dirigidas a cada uno de los colaboradores de Caja Arequipa, ubicada en la región Arequipa, 2021. Para lo cual, se debe marcar de acuerdo a lo siguiente:

##### **Edad**

- a) 18 - 23 años
- b) 24 - 29 años
- c) 30 - 35 años
- d) 36 - 41 años
- e) 42 - 47 años
- f) 48 a más

##### **Sexo**

- a) Femenino
- b) Masculino

##### **Grado de instrucción**

- a) Primaria
- b) Secundaria
- c) Estudios universitarios
- d) Maestría
- e) Doctorado



## Anexo 5: Cartas de presentación de la escuela firmada para la muestra final



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

"Año del bicentenario del Perú: 200 años de independencia"

Los Olivos, 18 de Junio de 2021

CARTA INV. N° 0120-2021/EP/PSI. UCV LIMA-LN

Sr. Renzo Ortega Ramos  
Jefatura administración de Personal

Presente. -

De nuestra consideración:

Es grato dirigirme a usted, para expresarle mi cordial saludo y a la vez solicitar autorización para la Srta. **Alejandra Danyka Cuba Torres**, con DNI N° 73456741, estudiante de la carrera de psicología, con código de matrícula N° 7002667368, quien desea realizar su trabajo de investigación para optar el título de licenciado en Psicología titulado: **"ESTRÉS LABORAL Y ENGAGEMENT EN COLABORADORES DE UNA ENTIDAD FINANCIERA"**. Este trabajo de investigación tiene fines académicos, sin fines de lucro alguno, donde se realizará una investigación.

Agradecemos por antelación le brinde las facilidades del caso proporcionando una carta de autorización para la aplicación de pruebas psicológicas, para fines de su licenciatura.

En esta oportunidad hago propicia la ocasión para renovar los sentimientos de mi especial consideración y estima personal.

Atentamente,



Mg. Sandra Patricia Céspedes Vargas Machuca  
Coordinadora de la Escuela de Psicología  
Filial Lima - Campus Lima Norte

## Anexo 6: Cartas de autorización de la empresa para la muestra final



Página Web  
[www.cajaarequipa.pe](http://www.cajaarequipa.pe)

"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

Arequipa, junio del 2021

El que suscribe, Jefatura de Administración de Personal, de la Caja Arequipa, Autoriza a la Srta.:

**ALEJANDRA DANYKA CUBA TORRES**

Estudiante de la Carrera de PSICOLOGÍA la aplicación de pruebas psicológicas en nuestra entidad financiera para fines de su Licenciatura

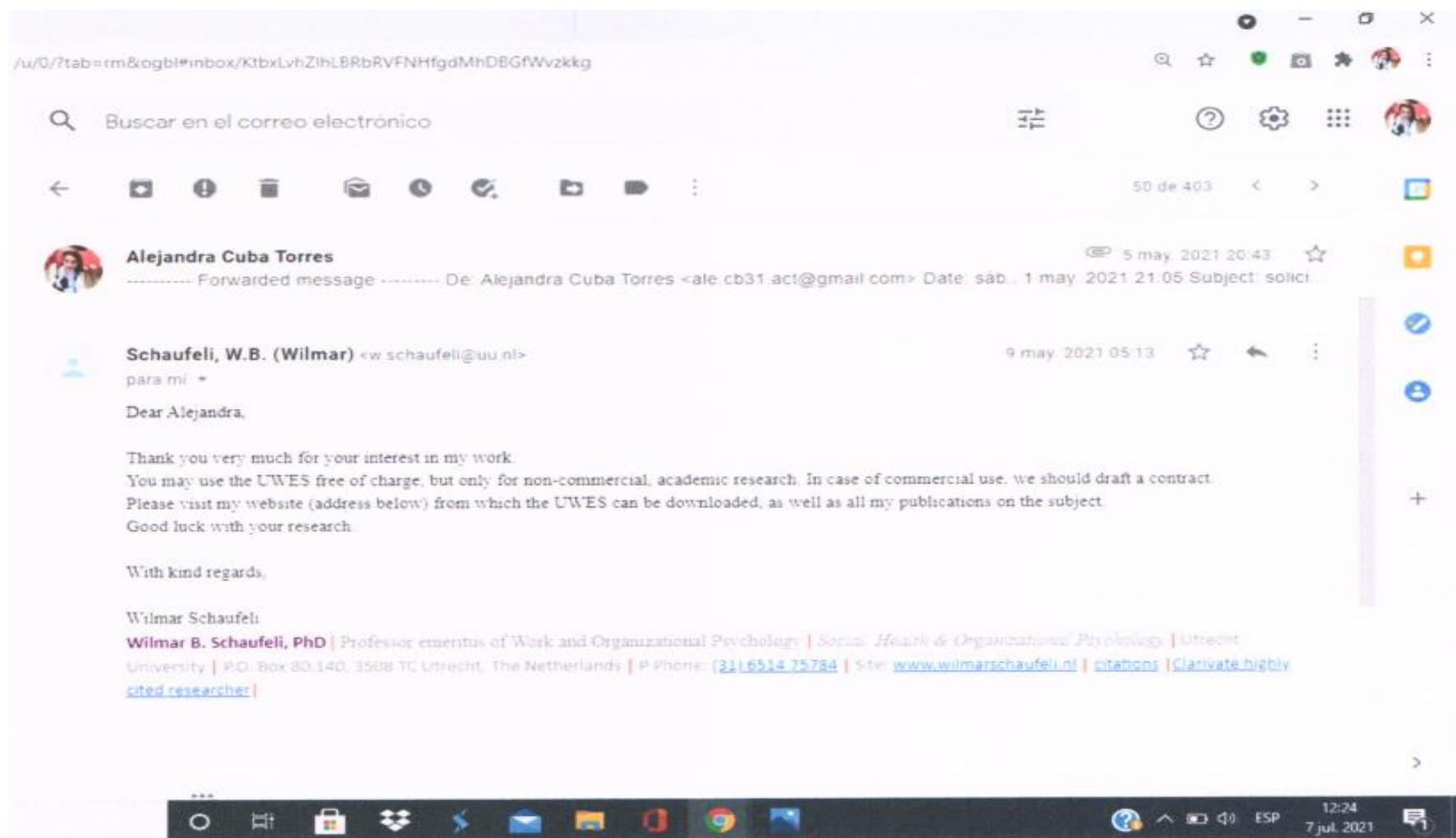
ATENTAMENTE,




RENZO ORTEGA RAMOS  
Jefatura Administración de Personal  
CMAC - Arequipa

## Anexo 7: Autorización de uso del instrumento por parte del autor original

### Escala Utrecht de engagement en el trabajo - UWES



## Anexo 8 : Carta de solicitud de autorizacion de uso del instrumento

 **UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

"Año del bicentenario del Perú: 200 años de independencia"

**CARTA N°1311- 2021/EP/PSI.UCV LIMA NORTE-LN**

Los Olivos 29 de abril de 2021

**Autores:**

- Marisa Salanova
- Wilmar Schaufeli



**Presente:**  
De nuestra consideración:

Es grato dirigirme a usted para expresarle mi cordial saludo y a la vez presentarle a la Srta. **CUBA TORRES ALEJANDRA DANYKA**, con DNI 73456741 estudiante del último año de la Escuela de Psicología de nuestra casa de estudios; con código de matrícula N° 7002667368, quien realizará su trabajo de investigación para optar el título de licenciada en Psicología titulado: **ESTRÉS LABORAL Y ENGAGEMENT EN COLABORADORES DE UNA ENTIDAD FINANCIERA DE LA CIUDAD DE AREQUIPA, 2021**, este trabajo de investigación tiene fines académicos, sin fines de lucro alguno, donde se realizará una investigación con el uso del instrumento (**UWES Utrecht Work Engagement Survey**), a través de la validez, la confiabilidad, análisis de ítems y baremos tentativos.

Agradecemos por antelación le brinde las facilidades del caso proporcionando una carta de autorización para el uso del instrumento en mención, para sólo fines académicos, y así prosiga con el desarrollo del proyecto de investigación.

En esta oportunidad hago propicia la ocasión para renovar los sentimientos de mi especial consideración y estima personal.

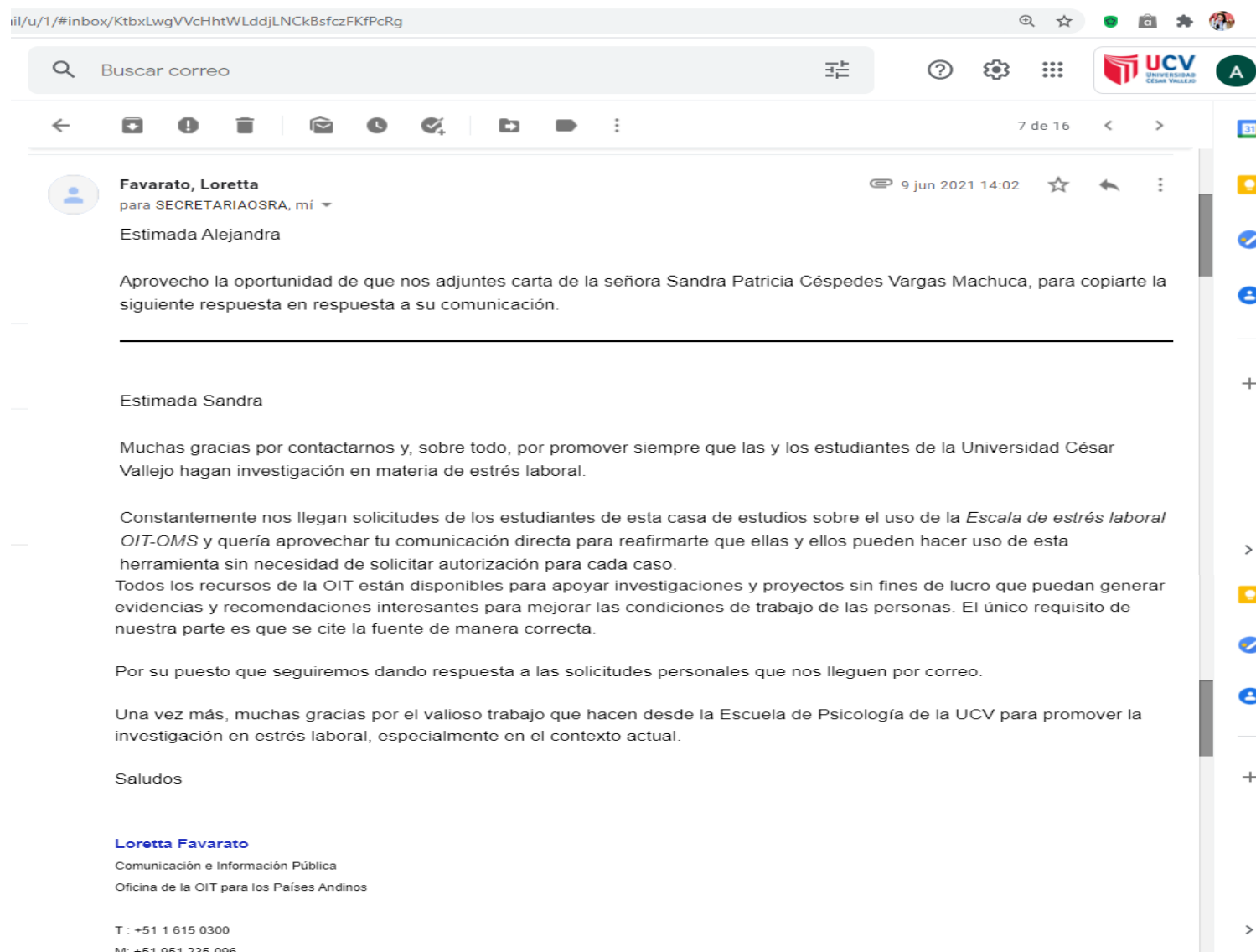
Atentamente,

**Mg. Sandra Patricia Céspedes Vargas Machuca**  
Coordinadora de la Escuela de Psicología  
Filial Lima - Campus Lima Norte

## Anexo 9: Autorización de uso de instrumento por parte del autor original

### Escala de estrés laboral de la OIT-OMS



## Anexo 10: Carta de solicitud de autorización de uso del instrumento



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

"Año del bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

CARTA N°1270 - 2021/EP/PSI.UCV LIMA NORTE-LN

Los Olivos 26 de mayo de 2021

Autor:

• Organización Internacional del trabajo (OIT)

Presenta:-

De nuestra consideración:

Es grato dirigirme a usted para expresarle mi cordial saludo y a la vez presentarle a la Srta. CUBA TORRES ALEJANDRA DANYKA, con DNI 73456741 estudiante del último año de la Escuela de Psicología de nuestra casa de estudios; con código de matrícula N° 7002667368, quien realizará su trabajo de investigación para optar el título de licenciada en Psicología titulado: **ESTRÉS LABORAL Y ENGAGEMENT EN COLABORADORES DE UNA ENTIDAD FINANCIERA DE LA CIUDAD DE AREQUIPA, 2021**, este trabajo de investigación tiene fines académicos, sin fines de lucro alguno, donde se realizará una investigación con el uso del instrumento (escala de estrés laboral de la OIT - QMS), a través de la validez, la confiabilidad, análisis de ítems y baremos tentativos.

Agradecemos por antelación le brinde las facilidades del caso proporcionando una carta de autorización para el uso del instrumento en mención, para sólo fines académicos, y así prosiga con el desarrollo del proyecto de investigación.

En esta oportunidad hago propicia la ocasión para renovar los sentimientos de mi especial consideración y estima personal.

Atentamente;

Mg. Sandra Patricia Céspedes Vargas Machuca  
Coordinadora de la Escuela de Psicología  
Filial Lima - Campus Lima Norte



## **Anexo 11: Consentimiento informado o asentimiento**

### **ASENTIMIENTO INFORMADO**

#### **PARA PARTICIPAR EN EL ESTUDIO DE INVESTIGACIÓN**

Entidad financiera de la ciudad de Arequipa

**Investigadora:** Alejandra ~~Danyka~~ Cuba Torres

**Título:** Estrés laboral y engagement en colaboradores de una entidad financiera de la ciudad de Arequipa, 2021.

#### **Introducción:**

Te estamos invitando a participar del estudio de investigación titulado "Estrés laboral y engagement en colaboradores de una entidad financiera de la ciudad de Arequipa, 2021". Este estudio está desarrollándose por investigadores de la Universidad Privada César Vallejo.

#### **Justificación:**

Se está realizando el estudio con el objetivo de determinar la relación entre estrés laboral y engagement en colaboradores de una entidad financiera del distrito Arequipa, 2021, cuyos resultados a obtenerse contribuirán al diseño e implementación de planes de intervención psicológica que motiven a los trabajadores a ejecutar sus labores para minimizar los niveles estrés, así como, afecciones a la salud física y psicológica. Por lo señalado, es necesario profundizar el análisis de la temática expuesta y otorgarle la importancia que amerita.

Agradezco su gentil tiempo y colaboración.

## Anexo 12: Resultados del piloto

### Confiabilidad del engagement

#### *Estadísticas de fiabilidad*

Alfa de Cronbach	N de elementos
,745	17

#### *Estadísticas de total de elemento*

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
P1 -V	37,08	47,340	,462	,722
P2-D	36,90	54,173	-,060	,763
P3-AB	36,72	52,940	,021	,759
P4-V	36,56	49,843	,264	,739
P5-D	36,56	46,864	,506	,718
P6-AB	36,50	49,071	,307	,735
P7- D	36,52	50,663	,186	,746
P8- V	37,04	49,468	,337	,733
P9- AB	36,86	48,204	,524	,721
P10-D	36,72	48,696	,384	,729
P11- AB	37,06	49,609	,330	,734
P12-V	36,84	47,811	,496	,721
P13-D	36,74	46,278	,599	,711
P14- AB	37,02	46,755	,537	,716
P15-V	36,62	47,791	,292	,739
P16-AB	36,94	45,200	,377	,730
P17-V	36,92	48,075	,259	,743



Validez ítem- test del engagement

	Engagement
P1 -V	,559
P2-D	,260
P3-AB	,252
P4-V	,379
P5-D	,597
P6-AB	,424
P7- D	,312
P8- V	,436
P9- AB	,596
P10-D	,483
P11- AB	,429
P12-V	,578
P13-D	,672
P14- AB	,621
P15-V	,439
P16-AB	,533
P17-V	,415
Engagement	1,000

## Confiabilidad del estrés laboral

### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,802	25

### Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
E1	129,30	215,357	,206	,801
E2	129,48	209,806	,326	,796
E3	129,58	212,249	,335	,795
E4	128,92	220,361	,169	,801
E5	129,02	213,326	,262	,799
E6	129,94	213,731	,238	,800
E7	129,54	217,845	,210	,800
E8	129,26	232,972	-,203	,818
E9	129,18	220,600	,125	,803
E10	129,36	208,439	,460	,790
E11	129,20	208,327	,497	,789
E12	129,32	211,324	,275	,798
E13	129,22	206,257	,451	,790
E14	128,94	216,670	,236	,799
E15	129,38	199,179	,717	,779
E16	129,30	213,602	,299	,797
E17	129,58	197,269	,658	,779
E18	129,10	208,010	,428	,791
E19	129,16	210,790	,302	,797
E20	129,52	193,724	,648	,777
E21	129,58	196,493	,546	,783
E22	129,38	211,424	,222	,802
E23	129,38	198,200	,540	,784
E24	128,88	213,944	,242	,800
E25	128,80	209,102	,232	,803

# Validez ítem- test del estrés laboral

	Estrés
E1	,298
E2	,415
E3	,409
E4	,233
E5	,350
E6	,331
E7	,283
E8	,216
E9	,202
E10	,524
E11	,554
E12	,370
E13	,523
E14	,310
E15	,756
E16	,375
E17	,711
E18	,500
E19	,392
E20	,710
E21	,625
E22	,335
E23	,617
E24	,332
E25	,355
Estrés	1,000

### Anexo 13: Resultados adicionales

#### *Prueba Shapiro-Wilk de engagement*

	<i>N</i>	Shapiro-Wilk		
		<i>Estadístico</i>	<i>gl</i>	<i>Sig.</i>
Vigor	152	,787	152	,000
Dedicación	152	,631	152	,000
Absorción	152	,800	152	,000
<b>Engagement</b>	152	,708	152	,000

#### *Prueba Shapiro-Wilk de estrés laboral*

	Shapiro-Wilk		
	<i>Estadístico</i>	<i>Gl</i>	<i>Sig.</i>
Clima organizacional	,748	152	,000
Estructura	,769	152	,000
Territorio	,775	152	,000
Tecnología	,752	152	,000
Líder	,782	152	,000
Falta de cohesión	,776	152	,000
Respaldo	,661	152	,000
Estrés	,792	152	,000